جامعة الجزائر
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية

الضغط المهني لصراع و غموض الدور وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الإجتماعي

إعداد الطالبة :
شويطر ليلى

إشراف الأستاذ :
د / محمود بوسنة

السنة الجامعية 2004 / 2005

كلمة شكر

ا مد الواحد الأحد ا ي القيوم ا وفق الذى وفقه ويسر لإ ام هذا العمل.

و أتقدم بالشكر و التقدير و العرفان للأستاذ الكتور مود بوسنة على مافدمه من توجيهات و إرشادات أثناء البحث

و لايفوت أن أتقدم زيل الشكر إ كل موظفي ا كتبة الوطنية – ا امة – با زائر على ما سته من منهم من تعاون و مسا ة فعالة

الفـــهـــرس

العناوين **الصفحة**

الفصل الأول : الضغط المهني : المفهوم و النماذج

الفصل الثاني : مصادر الضغط المهني : صراع الدور وغموضه في الوظائف الإدارية

الفصل الثالث : الضغط المهني و الصحة : الاضطرابات النفسجسمية

الفصل الرابع : المكتبي : الأساليب التنظيمية ومواجهة صراع وغموض الدور

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل السادس : عرض و تحليل ومناقشة النتائج

قــائمــــة الجــداول

قائمة الأشكال و التخطيط البياني	الصفحة

مـقـدمـة :

أصبـحت الضغوط النفسية و ضغوط الـعمل سمة من سمات هذا العصر ، حتى أصبح يطلق علـيها عند العامة " بعلة نـهاية القـرن " و يعتبرها البعـض "مرض الـقرن العشريـن" (البرش Albrecht,1979 وآخـرون) أو " القـاتل الصـامـت " (بارون وغر نبغ Baron et Greenberg ، 1990)

ولهذا استقطب موضوع الضغط والعوامل المهنية المسببة له ، اهتمام الباحثين في العلوم الاجتماعية بصورة عامة والباحثين في مجال السلوك التنظيمي بصورة خاصة ؛ كما استخدمت عبارة الضغط ذات البعد المهني occupational dimension للدلالة على حالتين مختلفتين : الأولى تعني ظروف العمل المادية و الاجتماعية الخاصة بالفرد في مكان عمله ، أما الثانية فتشير إلى الشعور بعدم الرضا في العمل بسبب هذه العوامل .

وترجع أهمـية تناول العـلاقة بين الضغـوط و العمل إلى حـيوية وأهمية العمل في حـياة الفرد فهو يقضي ما يعادل الثلث من حـياته وهو يزاول عمـل مـعين ، كـوسيلة لإشباع حاجاتـه الأساسـية من مأكل و مشرب و ملجأ و حاجاته النفسية من تقدير و نمـو ذاتي ، مما يـدفع بنا إلى القول أن العمل مجال حيوي ينبغي للفرد أن يحقق فيه أكبر قدر ممكن من الـتوافق و التوازن ؛ إذ أي عمل بشري تختلف فيه دوافع الأفراد وتوقعاتهم وسلوكا تهم لهذا أولى الباحثون ، في مجال علم النفس التنظيم و العمل اهتماما كبيرا ببيئات العمل المختلفة و أهم الأمراض و المشاكل النفسية و الصحية المترتبة عنها . حيث بدأ الاهتمام بالدراسة الجادة لسلوك العمل ومشكلاته في المنظمات ، بعد التفطن إلى أهمية العنصر البشري في العملية الإنتاجية : من دوافع العمل، و بيئته و بالضغط المهني الذي ينعكس على فعالية المنظمة والفرد العامل بها .

ولـقد استحوذ مـوضـوع الضغط المهني على اهتمام العديد من دول العـالم كالولايات المتحدة و أوروبا الغربية ، حيث تعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تـلحقها هذه الظاهرة بمـؤسساتها على المستويين المـادي و البـشري وكيفـية مـعالجة هذه الظـاهرة ؛ لقد نشرت مجلة " Economiste" لشهر إبريل من سنة 1995 أن الأمراض الناتجة عن الضغط المهني تكلف الاقتصاد الأمريكي ما يقرب من 100 مليون دولار سنويا و هو مبلغ يعادل عشرة أضعاف ما تسببه حالات التوقف عن العمل .

و جاء في عدد من المجلات و الدوريات العلمية مثل : Journal of Experimental Psychology و Journal of Occupational and Organizational Psychology أن مطالب التعويض في نهاية الثمانينات بسبب ضغط العمل تراوحت ما بين 14% إلى 15% مما دفع إلى تواجد إطار قانوني للضغط يمكّن العمال الحصول على تعويضات ، مقابل الأمراض التي يخلفها الضغط المهني .

وعلى الرغم من أهمية هذا الموضوع ، وارتفاع التكاليف التي يلحقها باقتصاديات الدول المصنعة من ناحية و خطورته على صحة الأفراد من ناحية أخرى ، فإنه لم يلق الاهتمام الكافي في بيئة العمل بالنسبة للبلدان العربية إذ لا يوجد سوى النزر اليسير من الدراسات المحدودة التي ركزت غالبيتها على مصادر

ومحددات ضغط العمل عند العاملين في قطاع التعليم و الإدارة لـ (العتبي،1997) ، إضافة إلى دراسة الآثار الصحية للضغط المهني عند الممرضين (العواملة ، 1994) و دراسة الضغط المهني عند المدراء (لمقدم ، 1996) ؛ في حين تناولت إحدى الدراسات الميدانية علاقة أبعاد الضغط المهني بمؤشرات كالقلق والاكتئاب والشعور بالتهديد وانخفاض الرضا المهني عند رؤساء الأقسام وعمال الورشات بمصنع الزجاج لـ (تيغزي ،1991) وتناولت دراسة أخرى أثر الضغط المهني على صحة المدراء بالقطاع الصناعي (مزياني و بوسنة , 1998)

إن تحّري أدبيات الضغط المهني يكشف عن تباين نتائج البحوث التي استهدفت دراسة علاقة أبعاد الضغط المهني بمؤشرات متعددة مثل اعتلال الصحة الجسمية ، القلق ، الاكتئاب و الشعور بالتهديد و انخفاض الرضا المهني عند مختلف فئات العمل و الشرائح الاجتماعية من عمال إنتاج و عمال الصحة و مد راء الإدارة ذوى المناصب العليا ؛ غير أنه رغم أهمية هذه الدراسات فإن الموضوع يبقى جديراً بالبحث و الدراسة لتعدد جوانبه و لآثاره .

و تبرز جدارة و أصالة هذه الدراسة التي تهتم بالضغط المهني عند موظفي المكتبة الوطنية ، و مدى علاقته بالاضطرابات النفسجسمية من خلال مؤشرين هامين هما : صراع الدور وغموضه ؛ إلى أن هذه المحددات لم تتناول بالدراسة في البلدان العربية و هذا حسب تحرياتنا عن الموضوع هذا من جهة ، كما تسمح لنا هذه الدراسة من جهة أخرى ، بالإسهام في إثراء المكتبة الوطنية و العربية وإلقاء الضوء على جوانب لم يتم تناولها في السابق .

فبالرغم من أن الحركة المكتبية في الجزائر تواجه مجموعة من الصعاب المتعلقة بالميزانية و الخدمات و العاملين ، فإن ضغط صراع وغموض الدور والآثار النفسجسمية المترتبة عنه لدى العاملين بالمكتبات كان ولا يزال موضوعاً منسياً أو مهملاً ، حيث لا نجد بحثاً أو دراسة تعالج هذا الموضوع .

تشير بعض الدراسات لـ(جو نس و آخرين Jones et al ، 1989 ؛ ودراسة بريف Brief ، 1989) عدم وجود علاقة دالة بين ضـغط صراع الدور و مؤشرات الإجهاد النفسي .
بينما أظهرت دراسات أخرى لـ(مايلز Miles ،1989؛ أوربن ,Orpen1990) نتائج دالة و مخالفة للسابقة فأكدت أن ضغط صراع الدور يرتبط ارتباطا دالآ بمؤشرات الإجهاد النفسي من أعراض نفسية ومعرفية و جسمية ؛ فضغط صراع الدور الذي يقصد به تعارض وتناقض متطلبات الوظيفة لم يرتبط بكل من القلق و الشعور بتهديد الموقف المهني فحسب بل شمل الجوانب الصحية للفرد .

إن الدراسة الحالية تعمد إلى الكشف عن العلاقات بين متغيرات الضغط صراع و غموض الدور و الاضطرابات السيكوسوماتية وذلك بدراسة الارتباط ، حيث تم استعمال معامل ارتباط المتعدد ومعادلة

الانحدار المتعدد للكشف عن أهم مصادر الضغوط تنبئنا بالمؤشرات الصحية لموظفي المكتبة الوطنية و أهمية عاملي صراع و غموض الدور المهني .

إن الباحثة تميل إلي الاعتقاد بأن صراع وغموض الدور المهني عند المكتبيين يمثل أهم عوامل الضغوط المهنية لثلاثة أسباب :

- إن صراع الدور و غموض الدور أكثر انتشارا و امتداداً عبر المواقف المهنية الإدارية الضاغطة المختلفة عن غيره من الضغوط المهنية الأخرى ؛ بل أن أي موقف ضاغط لا يخلو من صراع الدور على الرغم من أنه ينتسب إلى مصادر الضغط الأخرى كغموض الدور المهني و عبء العمل . على أن غموض الدور المهني أو عدم وضوح متطلبات الدور المهني قد ينتج في الغالب عن تناقض هذه المتطلبات وعدم اتساقها في إدراك الموظف ؛ ونتيجة لذلك فإن صراع وغموض الدور المهني يعتبر أكثر المصادر المختلفة للإجهاد النفسي (علي عسكر ، 2000) .

- إن صراع الدور يمثل موقفا إشكاليا حيث تتعارض متطلبات الدور و توقعات الموظفين المشرفين حيث يغدو التوفيق بين المتطلبات الدور و التوقعات السلوكية للموظف آمرا في غاية الصعوبة و التعقيد .

-يتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد ، وغالبا ما يتعرض الموظف أو العامل إلى درجة من الغموض في حالات : استلام عمل جديد مثل المكتبيين الجزائريين بالمكتبة الوطنية ، فأغلبيتهم إطارات جديدة من خريجي الجامعة الجزائرية –يمثل موقف تعيين رؤساء جدد أو استلام مسؤولية الإشراف لأول مرة بالنسبة لهم مصدرا من ضغوط الدور و استمرارية الغموض تؤدى نتائج سلبية على صحة الفرد وسلامة المؤسسة ككل .

فقد بينت بعض البحوث آن غموض الدور يرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي ، تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل و التوتر في مكان العمل و درجة منخفضة من الثقة بالنفس (سمير عسكر ، 1988)

و توجد دراسة أخرى بينت وجود علاقة بين غموض الدور و ارتفاع الضغط الدموي وارتفاع الكولسترول واضطرا بات القلب (على عسكر ، 2000)

غير أن هذه الدراسات على العموم و من حيث الكم لم تعطى الموضوع حقه نظرا لأهمية الآثار الناتجة عنه لهذا الغرض ينقسم عملنا إلى قسمين أساسيين الأول : نظري تناول الفصل الأول منه الضغط المهني من حيث المفهوم والنماذج .

أما الفصل الثاني فتضمن مصادر الضغط المهني وصراع الدور وغموضه ، في الوظائف الإدارية و قد تطرقنا فيه إلى أنواع مصادر الضغط المهني ، تلها عوامل الضغط المهني المرتبطة بالفرد وعوامل الضغط المهني المرتبطة بالوظيفة .

و تعرضنا في الفصل الثالث لطبيعة الاستجابة الجسمية للضغط ثم أبعاد الضغط النفسي المهني ، متبوعة بمفهوم الاضطرابات السيكوسوماتية مع ذكرها ، ثم الاضطرابات النفسية فالاضطرابات السلوكية وأخيرا

الاضطرابات المعرفية .

وقد تضمن الفصل الرابع الجانب التنظيمي للمؤسسة : تعريف المكتبة و دورها و مهامها المحددة وتنظيمها الداخلي ، كما عملنا على التعريف بمهنة المكتبية و نشأتها ، و تطورها و تعريفها الإجرائي و التوجيه الوظيفي و الأساليب التنظيمية لمواجهة ضغوط الدور في الوظائف الإدارية .

وفيما يخص القسم الثاني العملي فقد تضمن الفصل الخامس و الذي خصص لمنهجية البحث ، حيث تعرضنا فيه إلى أهداف و فرضيات البحث ، وأداة القياس ثم عينة البحث وأخيراً المعالجة الإحصائية للبيانات .

أما الفصل السادس فقد حاولنا من خلاله الوقوف على دلالات وتفسيرات للنتائج آلتي تم عرضها في الفصل الخامس، لتحديد مدى اتساقها مع الدراسات السابقة أو تعارضها معها ضمن مناقشة عامة ؛ التي أمكن على ضوئها وضع جملة من الاستنتاجات و الاقتراحات .

إشكـاليـة الـدراسـة :

تمثل القوى العاملة الثروة الحقيقية لخدمة التنمية الوطنية في مختلف المجالات، ولذا تسعى الدول جاهدة إلى تنمية تلك القوى و إدارتها بأسلوب أفضل من خلال تصميم برامج تساعد على زيادة إنتاجاها .إن تقـدم المهن مرهون بتحديد و توضيح الأدوار المهنية و متطلباتها و وتطوير أساليب إدارة الضغوط .
كما تتصدر إدارة القوى البشرية المهام التي تواجه أية منظمة ، إذ لابد من توجيـه العـاملين بتنسـيق فـي أدوارهم المهنية لكي يضاف نشاطهم إلى أهداف المنظمة ؛ إذ أن تطـوير إدارة القـوى البشـرية يمثـل موضوع الساعة في جميع التخصصات بما فيها الخدمات المكتبية و المعلومات على وجه الخصوص (سالم محمد سالم ، 1998)
يمثل المكتبيين عنصراً هاماً في المجتمع ، لذا يجب توفير بيئة العمل الملائمة لهذا العنصر، بخلق المناخ المناسب في المنظمة و التخفيف من مستويات صراع الدور و غموضه لتلك الشريحة ؛ وبالتـالي يمكـن تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجاز و الأداء .

مع أن الحركة المكتبية في الجزائر تواجه مجموعة من الصعاب المتعلقة بالميزانية و نظـم التسـيير و الخدمات و العاملين ؛ فإن هذه الشريحة تحتاج إلى وقفة متأنية نظراً لأهمية الدور البارز في تطوير المهنـة المكتبية .
ورغم الصعاب التي تواجه المكتبيين الجزائريين فإنهم لم ينالوا من الدراسة و البحث مـا حظيـت بـه بعض المهن و التخصصات كالطب ، الإدارة ، التربية و التعليم التي تهدف إلى فهم العوامل المؤديـة إلـى

الضغوط المهنية ، و النتائج المترتبة عنها على مستوى الفرد و المنظمة التي يعمل بها ، في حين لم تنجـز سوى دراسات قليلة في مجال المهن المكتبية منها دراسة الباحث (Glasgow، 1982) التي تناولت الرضـا الوظيفي لدى المكتبيين ولم تعثر الباحثة على حدي علمها على دراسة تعالج موضوع الضغط المهني فيمـا يخص المهنة المكتبية .

انتهي عدد من الدراسات إلى أن الضغط المهني قد يسبب عـدداً مـن الأمـراض و الاضـطرابات النفسجسمية نذكر منها على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر دراسة (ستير Steers، 1991) التـي أكدت أن الضغط قد يسبب عدداً من الأمراض و الاضطرابات النفسجسـمية Psychosmatic disorders مثل : زيادة الشعور بالقلق ، الإحباط، ارتفاع ضغط الدم و ارتفاع مستوى الكولسترول. وبينت دراسة لجير دانوا Girdano(1990) أن أهم الأعراض الناتجة عن الضغط المهني نذكر منها : هيجان الأعصـاب ، ازدياد ضربات القلب ، ارتفاع ضغط الدم ، تصلب الشرايين و قد تظهر اضطرابات في وظـائف الجهـاز الهضمي .

وأكدت دراسة (هندركس Hendrix ، 1990) أن ضغط العمل قد يسبب ألم الظهر ،التهاب المفاصل ، الصداع ، القرحة ، السرطان ، السكري و أمراض الرئة .

وفي دراسات عربية لـ (العواملة ، 1994) تناولت الضغط المهني في بعض المهـن الاجتماعيـة كالتمريض و التدريس و الخدمات الاجتماعية ، تبين أن مهنة التمريض هي أكثر تعرضا للضغط تليها مهنة التدريس ثم الخدمات الاجتماعية على التوالي .

كما أكدت دراسات أخرى أن الضغط المهني قد يمس أنواعا و فئـات مهنيـة مختلفـة ، غيـر أن مصادره أو مسبباته ودرجة التأثر به تختلف من مهنة إلى أخرى ومن فرد لأخر(كوبر Cooper ، 1985) إذ تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات ، طريقة الأداء و النتائج المترتبة عن السلوك أو ما يقـوم به الفرد وهذا التباين يؤدى إلى درجات مختلفة من الضغوط .

لقد تناولت أغلبية الدراسات الضغط المهني من خلال العوامل الفردية المسببة أو العوامل المهنيـة ، و الآثار المترتبة عنه جسمية ، نفسية ، سلوكية و معرفية ، وأهمها دراسة صراع الدور و غموضه و علاقتهما بالصحة النفسجسمية عند مجموعة من الموظفين لـ (علي عسكر ، 2000) و مـا يظهـر مـن أعـراض كارتفاع الكولسترول و ضغط الدم و زيادة ضربات القلب والسـمنة (Obésité)

كما بينت دراسة (بارون و آخرون Baron et al ، 1999) أن صراع الدور لديه تأثير فـي ظهـور الضغط المهني عند موظفي الإدارة ، حيث يجد موظفو الإدارة الوسطي أنفسهم يعانون صرا عات في الدور نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال و أدوارهم اليومية التي يكلفون بها من طرف الرؤساء ، و قد يترتب عنـه آثار نفسجسمية .

أما الباحث (بيير Beehr ، 1995) فتناولت دراسته غموض الدور كعامـل للضـغط المهنـي فـي المنظمة حيث يعاني الفرد العامل غموضًا في عمله ، في حالة عدم توفر معلومات كافية تمكنه مـن الأداء فالموظف أو الفرد العامل لا يعرف أهداف العمل أو الإجراءات التي عليه إتباعها و قد يكون غير متأكد من المسؤوليات الخاصة بعمله لذا تنشأ الحيرة و الغموض و قد يكون سببا للضغط لديه ، و قد تظهر أعـراض نفسجسمية تؤثر في صحته و خاصة عندما يكون محروما من التغذية الرجعية .

وفي نفس السياق أوضحت دراسة عن القوى العاملة بالقطاع الصناعي أن غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائفها ، تؤدى إلى زيادة التوتر ، وانـخفاض الرضا الـوظيفي والثقـة في النفس (سمير عسكر، 1988) .

وقد أشارت دراسات كاهن وزملائه (1964) من جامعة ميتشيغان أن الأفراد الذين يعـانون مـن صراع وغموض الدور يؤدى بهم إلى فقدان تحديد دورهم و يظهرون قليلا من الرضا في نشاطهم المهنـي وتوترات متزايدة متعلقة بعملهم ، و شعورا بقلة أهمية أعمالهم في التنظيم يصحبها فقدان احترام الذات ؛ كما بين الاستطلاع الذي نشره مركز البحوث ميتشيغان حول صراع الدور إلى نتائج مشابهة بتلك التي توصـلت إليه دراسات تناولت غموض الدور وما يترتب عنه من آثار ، حيث بين الباحث (سـتورا Stora ، 1997) أن لإجهاد والتوتر مرتبط بالاضطرابات النفسجسمية و ظهور بعض الأمراض .

وتوصل كل من ما غولي وكوين في دراستهما على عينة 1496 عاملا ، وجود علاقة بين مؤشـرات الصحة النفسية والجسمية وغموض الدور (كوبر و مارشال Marshall et Cooper ،1987) .

إن قدرتنا على مواجهة المواقف المختلفة في العمل من ضغط صراع و غموض الدور المهني آثاره السلبية ، التي ينبغي تقليلها أو التحكم فيها يسيران جنبا إلى جنب نتيجة لظروف و محيط العمل المـادي و البشري لا يسيران على وتيرة واحدة ؛ فغالبا ما نتعرض لمواقف و ظروف تفوق طاقتنا و إمكانياتنا ، وقـد يكون نتيجة لإدراكنا الشخصي .

وبسبب الاختلاف في العوامل البيئية في العمل و الخبرات الشخصية و التركيبة الفسيولوجية فإن الفرد عادة يدرك المثيرات من حوله بشكل مختلف عن الآخرين ؛ إذ يمتلك الفرد العامل إمكانياته البد نية و النفسية تؤثر في إدراكه ، قد يفسر الموظف الذي يفتقد الضمان الاجتماعي استدعاء رئيسه في العمل بأنـه سـيبلغه قرار إنهاء خدماته . إن التفسير الشخصي لمواقف العمل له ارتباط قوي بالضـغط النفسـي و بسـبب دور الإدراك في نوعية رد الفعل للمثيرات .

وعليه نتساءل في البحث الحالي على الكيفية التي يدرك بها الفرد العامل المثير أو الموقف في العمـل وتحت أية ظروف ؟ وما طبيعة رد الفعل ؟ وما هي إمكانيات و قدرات الفرد في تعامله مـع مصـدر مـن مصادر الضغوط كصراع وغموض الدور؟

في ضوء ما ذكر ، ستركز الدراسة الحالية على معرفة مستويات صراع وغموض الدور عند موظفي المكتبة الوطنية ، ومدى علاقتهما بظهور أعراض الضغط المهني و الاضطرابات السيكوسوماتية .

واستنادا لكل المعطيات المقدمة نطرح التساؤلات الآتية :

- ما هو مستوى الضغط المدرك لدى موظفي المكتبة الوطنية ؟
- ما هي مستويات صراع وغموض الدور لدى الموظفين ؟
- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين صراع الدور المهني وغموضه والضغط المهني المدرك عند المكتبين الجزائريين ؟
- هل هناك علاقة ارتباطية بين صراع الدور وغموضه وأعراض الضغط المهني عند موظفي المكتبة الوطنية ؟
- وهل ظهور وانتشار الاضطرابات السيكوسوماتية مرتبط بصراع الدور المهني وغموضه و أعراض الضغط المهني ؟
- هل توجد فروق حسب الجنس بين موظفي المكتبة في مستويات ضغوط صراع وغموض الدور وأعراض الضغط وظهور الاضطرابات النفسجسمية ؟

فرضيات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى التأكد من الفرضيات التالية :

1. إطارات المكتبة يعانون من مستوى مرتفع لصراع و غموض الدور المهني ، حيث كلما ارتفعت مستويات صراع و غموض الدور المهني معاً أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى الضغط المهني و بالتالي ظهور الأعراض السيكوسوماتية عند الأغلبية منهم .

2 . توجد علاقة ارتباطية موجبة بين صراع و غموض الدور و الضغط المهني بمعنى أنه كلما كان مستوى صراع وغموض الدور المهني مرتفعاً كلما كان إدراك الضغط مرتفعاً عند إطارات المكتبة .

3. توجد علاقة ارتباطية بين صراع و غموض الدور و مؤشرات الصحة عند إطارات المكتبة أي كلما كان مستوى صراع وغموض الدور مرتفعا كلما كانت الأعراض السيكوسوماتية منتشرة و مرتفعة عند العاملين بالمكتبة .

4..يمكن التنبؤ بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية من خلال صراع وغموض الدور و أعراض الضغط المهني

5.توجد فروق الجنس في مستويات ضغط صراع و غموض الدور المهني و الاضطرابات السيكوسوماتية

أهمية البحث :

إنّ مراجعة الباحثة لعدد من البحوث التي عملت على دراسة عوامل الضغط المهني وعلاقة الضغط بالجوانب النفسية كالقلق ، الاكتئاب و التوتر و الجوانب المهنية كالرضا المهني و الجوانب السلوكية كالتأخير و التغيب و الجوانب الفيزيولوجية ساعدها على استخلاص ما يلي : إن جل الدراسات التي تناولت الضغط المهني أجريت في مجتمعات غربية وكشفت عن نتائج مختلفة و متناقضة .

فمن بينها دراسة الباحث توزي التي وجدت علاقة ارتباطية دالة قوية بين ضغط تعارض و صراع الدور وانخفاض الرضا المهني ولم يرتبط مع الضغط المدرك والآثار النفسجسمية (توزي Tosi،1999)

ودراسة أخرى (لهامنر وأخرون Hamner et al ، 1997) بينت نتائج مناقضة للدراسة السالفة الذكر أي أن ضغط تعارض و صراع الدور وغموضه يرتبط ارتباطا دالا بالضغط المدرك و الأعراض النفسجسمية و لم يرتبط مع انخفاض الرضا المهني ؛ بينما توصلت دراسة لفرانش و كابلان (1970) التي شملت 205 مهندساً بقواعد النازا إلى وجود علاقة بين تعارض و صراع الدور و مؤشرات اعتلال الصحة وظهور أعراض فيزيولوجية كارتفاع ضغط الدم .

بينما عرفت بيئة العمل العربية عدداً قليلاً من البحوث التي تناولت هذا الموضوع منها : دراسة (العواملة ، 1994) التي بينت أن مهنة التمريض هي أكثر تعرضا للضغط ، تليها مهنة التدريس ثم الخدمات الاجتماعية على التوالي ؛ أما دراسة (أدم العتبي ، 1997) فقد تناولت مصادر و محددات ضغط العمل لدى موظفي الإدارة بالقطاع الحكومي .

في حين تناولت دراسة (مصطفى تركي ، 2000) العلاقة بين اضطراب الضغوط التالية للصدمة و بين الجمود Rigiditéو تقدير الذات عند طلبة الجامعة إذ استهدفت هذه الدراسة توضيح العلاقة بين العمليات النفسية وردود الفعل النفسجسمية للضغوط الناتجة عن الصدمة في موقف طبيعي و ليس تجريبياً .

بينما لم يجد الموضوع في بيئة العمل الجزائرية نصيبه الكافي من الاهتمام إلا في القليل من الدراسات نذكر منها رسالة دكتورا تناولت الضغط المهني و الرضا المهني ضمن مجموعة العوامل المهنية عند الجزائريين لـ (كشرود ، 1986) .

ودراسة نفسية اجتماعية على المديرين لـ (مقدم عبد الحفيظ ، 1996) ؛ ودراسة أخرى تناولت أثر الضغط المهني على صحة المديرين بالقطاع الصناعي (بوسنة، مزياني، 1998) إضافة إلى دراسة ميدانية قام بها الأستاذ (تيغزي ، 1992) على مجموعة من عمال وراشات 110عاملا يعملون بمصنع الزجاج ؛ استهدف الدراسة الكشف عن أبعاد الضغط المهني وعلاقته بالأبعاد التالية : مستوى القلق و الاكتئاب و انخفاض الرضا المهني و الأعراض النفسية والجسمية .

و تتضح من خلال الدراسات المذكورة أنفا ، أن دراسة الضغط المهني مصادره ، محدداته و الآثار

المترتبة عنه ، تم تناوله في قطاع الصناعي و قطاع التربية و التعليم وقطاعي الصحة و الإدارة ؛ حيث حظيت بعض المهن و التخصصات بالدراسات التي تهدف إلى فهم العوامل المؤدية إلى الضغط المهني بينما لم تعثر الباحثة على دراسات حول الضغط المهني في مجال المهنة المكتبية .

من المؤكد أن المهنة التي يمارسها الإنسان تؤثر في شخصيته و أيضا في ظهور الأمراض و الإضطرابات النفسجسمية ولذا حظيت بعض المهن بأبحاث و دراسات نفسية واجتماعية تخص ظاهرة الضغط و آثاره غير أن ضغط صراع وغموض الدور وآثاره النفسجسمية لدى العاملين بالمكتبات كان ولا يزال موضوعاً منسياً أو مهملاً ، إذ لا نجد بحثاً أو دراسة يعالج هذا الموضوع ؛ و إذا كانت هذه مشكلة المكتبات بوجه عام فهي أشد خطورة بالنسبة للمكتبة الوطنية التي تخدم الصفوة المتعلمة من المجتمع و ينظر إليها نظرة إجلال و إكبار .

إضافة إلى أن انفتاح المكتبة الوطنية (بوصفها مكتبة عامة و أكاديمية و بحثية في الوقت نفسه) على مختلف الشرائح من طلبة و أساتذة و باحثين ، يتطلب توافر العنصر البشري الذي يشعر بالولاء و الانتماء للمكتبة التي يقوم بخدمتها و وضوح دوره المهني و خلق مناخ تنظيمي خال من غموض و تعارض الدور المهني للمكتبيين ، و استعدادهم للقيام بأعبائهم بثبات وروح منبسطة لأن المكتبي يتعامل في الغالب مع الجمهور بشكل مباشر و يتعرض لضغوط قد لا يتعرض لها أقرانه العاملون في القطاعات الأخرى .

و يظل العنصر البشري هو العنصر الأهم في عالم المكتبات ، لذا تكمن أهمية الدراسة الحالية في التعرف على مستوى ضغط صراع و غموض الدور و مدى علاقته بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية لدى موظفي القطاع الحكومي مثل قطاع الثقافة ؛ و تم اختيار مؤسسة ثقافية و تربوية مثل المكتبة الوطنية بحيث تضم أكثر من 220 موظفاً موزعين على مختلف الأقسام و المصالح (أنظر التنظيم الهيكلي شكل رقم 4) .

إذ تعتبر هذه الدراسة مسحية أولى من نوعها تعمل على قياس اتجاهات المكتبيين نحو دورهم الوظيفي و المهني في بيئة أكاديمية و استطلاع آرائهم في هذا الصدد أملين أن يتحقق ذلك من خلال الأهداف التالية :

- الكشف عن بعض الجوانب المتعلقة بالوضع الراهن للعاملين في المكتبة من حيث الجنس و العمر والوضع الوظيفي في المكتبة و طبيعة العمل الحالي وعدد سنوات الخدمة و المؤهل الدراسي .
- قياس مدى الضغط المهني لصراع و غموض الدور الذي يؤثر في الموظف و بيئة العمل في المكتبة الوطنية مثل غموض في إنجازات العمل ، عدم اعتراف و تقدير من طرف المسؤولين و أنظمة المكتبة و إجراءاتها و أساليب الإشراف المتبعة و العلاقات مع الرؤساء و الزملاء و المرؤوسين .
- التعرف على العوامل الأكثر أهمية في ظهور الاضطرابات النفسجسمية لدى العاملين في المكتبة. –
- التعرف على مؤشرين هما صراع و غموض الدور و علاقتهما بالصحة النفسجسمية عند المكتبين .
- محاولة التنبؤ بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية من خلال متغيرات الدراسة صراع غموض

الدور المهني عند هذه الشريحة من المجتمع ؛ حيث تعتبر الأعراض النفسجسمية كمؤشرات دالة على الحالة الصحية لعمال و موظفي المكتبة الوطنية.

إن اختيار المكتبة الوطنية الجزائرية مكاناً للدراسة الحالية ليس محل الصدفة بل هو قصدي لأن وظيفـة المكتبي ومهنة المكتبية لم تنل قسطاً من الاهتمام يكاد يذكر في العلوم الاجتماعية ، هل هذا يعني أن المكتبيين لا يعانون من الضغط ؟ أم مهنة المكتبي خالية من الانفعالات السلبية كالضغط أو القلق الذي يمكنه أن يـؤثر على صحة الفرد ثم على فعاليته وأدائه في المؤسسة ككل ؟



الفصل الأول

الضغط المهني

المفهوم و النماذج

تمهيد :

الضغط ظاهرة لازمت الإنسان منذ وجوده ، فكثيرا من الناس يستخدمون كلمة الضغـط فـي حـياتهـم العامة لكنهم يعجزون عن تحديد ما يقصدون بهذا المصطلح ، و الكيفية التي يمكن أن يصفوا بها واقع الضغط النفسي (عن جعفر أبو القاسم ، 1991) .

إن الضغوط النفسية وضغوط العمل من أكثر الظواهر النفسية و الاجتماعية تعقيداً فبالرغم من الكتابات الكثيرة في هذا الموضوع و التي أجريت منذ 1950 حتى يومنا هذا ، كما تعد المقالات الأساسية و الكتب في الوقت الحاضر بالآلاف التي تناولت الضغط كأحد العوامل النفسية التي درست في الطب و علم الاجتماع و علم النفس العمل و التنظيم ، غير أن هذه الجهود التي بذلت في أبحاث جبارة لم تؤد إلى توضيح مفهوم الضغوط النفسية ؛ إذ أن المشكلة الرئيسية تكمن في إيجاد تعريف محدد للمفهوم كما أن الحديث عن عوامـل الضغط النفسي أ و ضغوط العمل لا يتم دون فهم الفرد و ردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته اليومية و المهنية .

ولهذا تناول الفصل الحالي تعار يف الضغط ثم الضغط النفسي –المهني : النشأة والمفهوم أي وجهات النظر الأساسية آلتي تناولت مفهوم الضغوط بطرق متعددة و منظورات مختلفة ، تليها أنواع الضغط ، فأبعاد الضغط النفسي ، ثم مفهوم الضغط المهني ، مع ذكر أهم نماذج ومختلف النظريات المفسرة للضغوط المهنية نذكر منها نموذج ميتشيغان ، نموذج التوافق الفرد و البيئة ، ثم نموذج الضغوط المهنية و أخيرا نموذج عدم التأكد .

1 - تعار يف الضغط النفسي : إن إيجاد تعريف محدد للمفهوم يعتبر مشكلة رئيسية للكثير من الباحثين والسبب يرجع إلى أنه مصطلح تكوين فرضيHypothetical construct وليس شيـئا ملموسا واضـح المعـالم مـن الـسـهـل قـيـاسـه، فـغـالـبا ما يستـدل على وجود الضـغـط مـن خـلال الاسـتجابات السلوكية ، كما هو الحال في الذكاء أو مفهوم الذات (كولمان وبر كنسن ، Parkinson et Colman 1995) وقبل التطرق لمختاف تعار يف للضغط النفسي نعرج على التعريف اللغوي لكلمة الضغط .

الضغط stress : كلمة مشتقة من الفعل اللاتيني stringer الذي يعني : ضيق على ، ضـغط ، شدَ أوثق (ستورا ، 1997) ، ولم يظهر هذا المصطلح عند كتاب أوربا إلا في القرن الرابع عشر الميلادي عندما وصفوا أحد الأشخاص في ذلك العصر بأنه كان تحت الضغوط الشديدة مما ترتب عليه استجابات غير سوية كما تبين أن شخصاً أخر كان يعاني الآلام و الأمراض التي جعلته تحت وطأة الضغوط (هيجان ، 1998)

وفي عام 1676 وصف هوكس Hooks ظاهرة في العلوم الطبيعية تشير إلى وجود حمل load أو الضغط stress فيزيائي يسبب إجهاداً strain فيزيائيا لمادة معينة (أحمد عبد الخالق ، 1998)

كما استخدمت كلمة stress في القرن السابع عشر لتعبر عن العذاب و الحرمان و المحن و الضجر و المصائب وهي نتائج لقسوة الحياة يعبر عنها بكلمة واحدة) ستورا ، 1997) .

وقد وصف جاك فوريJacques Fauret الضغط بأنه داء لهذا العصر ومن الصعب إعطاء تعريف محدد له فهو مرض اللاتكيف وأنه استجابة عضوية بصفة غير ملائمة .

أما الباحث (بنسبات Bensabat، 1980) فيرى الضغط على أنه مرض الحضارات الحديثة الناتج عن طلب المفرط للتكيف.

في حين يرى الباحث (فراري Ferrari ، 1993) أن الضغط حالة ناتجة عن تعاملات الفرد مع البيئة حيث يدرك الشخص بوجود تناقض بين متطلبات الموقف والموارد الشخصية .

فالضغط ينشأ عندما يكون الفرد يشعر بأنه مهدد أو ذو مطلب مختلف Otherwise Demanding ويدرك أنه من المهم أن يستجيب له ولكن الفرد لا يملك استجابة مقاومة ملائمة وفعالة مباشرة (كاهن وهربرت Cohen et Herbert ، 1994) .

من خلال هذه التعارف نستنتج أن الضغط هو عبارة عن تفاعل الفرد مع بيئته ولم يعد مفهوم الضغط مفهوما مجرداً ، و إنما أضحى حقيقة بيولوجية و عضوية وقد يعبر عنه في اللغة العامة بحالة تعب، إعياء و توتر عصبي و إنهاك ، فكثيرا ما يختلط مفهوم الضغط مع المفاهيم الأخرى المشابهة له و هذا ما بينه عدد من الباحثين (أندر ود سير لاقي وآخرون 1991) وسوف نتعرض له لاحقاً .

إن تحديد مفهوم الضغوط و أسبابها و نتائجها جعلت من الصعب الحصول على صورة شاملة وواضحة للضغوط بصفة عامة و ضغوط العمل بصفة خاصة ، ولقد برزت في القرن العشرين ثلاث وجهات نظر أساسية تناولت مفهوم الضغوط بطرق متعددة و مختلفة نستعرضها كا لأتي :

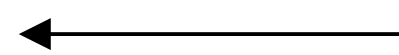
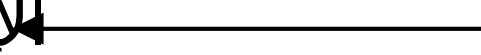
2- الضغط النفسي- المهني : النشأة و المفهوم

2 -1 الضغط كاستجابة :

معظم الباحثين الذين يمثلون هذه النظرة ، يعتبرون الضغط كاستجابة لمنبه ووجهة نظرهم مستمدة من الدراسات والنتائج التي توصل إليها كانون Cannon(1936) إذ يعتبر أول باحث في العصر الحديث ، قام بدراسة تأثير هذا المفهوم على الإنسان ، لقد كان كانون مهتما في دراسته بمعرفة مدى تأثير عدّة عوامل مثل البرودة ، نقص الأوكسجين وغيرها ، على الإنسان وقد توصل إلى نتيجة أنه من الممكن تحمّل الضغط وخاصة عندما يكون خفيفاً أو معتدلاً ؛ غير أن استمرار المسببات لفترة طويلة يؤدى في النهاية إلى اضطراب النظام البيولوجي للفرد (جعفر أبو القاسم، 1991) .

لقد تم تطوير أعمال كانون من قبل هانس سيلي Hans Selye، وذلك عندما بحث عن هرمون جديد خاص بالجنس ، لقد كانت أعمال سيلي قائمة حول تحديد المصطلحات الفيسيولوجية المرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغط ، مما أدى به إلى اكتشاف الغدد التي تفرز مادة الأدرينالين المستجيب الأول للضغط و هو رد

فعل كيميائي للجسم تجاه الأحداث اليومية . (فرازر Fraser ، 1983 و نورمان Norman ، 1980) .
كـما لاحـظ سيلي أن المـرضـى الـذين يـعـانـون أمراضا عديدة ، يظهرون الكثير من الاستجابات النفسية المماثلة، وهذه الملاحظة أدت به إلى إجراء دراسات عـلى الحيوانات والبشر، الـتـي تـوصل من خلالها إلى أن هناك استجابة متسلسلة للضغط من الممكن التنبؤ بها والتي أطلق عليها اسم الأعراض العامة للتكيف Général Adaptation Syndrome
لقـد بيّن سـيلـي أن ردود الفـعل الجـسـمية والنفسية تجاه الضغط تمر بثلاث مراحل هي :

الإنذار (التنبه للخطر)  المقاومة  الإنهاك

مرحلة الإنذار: تمثل رد الفعل الأول للموقف الضاغط عندما يدرك الفرد التهديد الذي يوجهه عن طريق الحواس التي تنقل منها إشارات عصبية إلى الدماغ و بالتحديد إلى الغدة النخامية وهذا بدوره يرسل رسائل عصبية و كيميائية لأجهزة معنية في الجسم ، فيفرز هرمون الأدرينالين ، يزداد التنفس ، يزداد السكر و الدهون في الدورة الدموية ، وتشد العضلات ليتهيأ الجسم لعملية المواجهة .

مرحلة المقاومة : ينتقل فيها الجسم من المقاومة العامة إلى الأعضاء الحيوية التي تكون قادرة لتتصدى أو تواجه التهديد،وكما أن الكائن يحاول التكيف مع الموقف الضاغط و إذا كانت الاستجابة الدفاعية شديدة و امتدت لفترة طويلة ينتقل الفرد إلى مرحلة الإنهاك و التعب (أليوت ، 1998)

مرحلة الإنهاك : إذا استمر التهديد و استنفذت الأعضاء الحيوية قواها وقد تؤدى في بعض الحالات القصوى إلى الموت مثلا : يملك الجسم القدرة الكافية للتكيف مع ضغط الدم المرتفع إلا أن استمرارية زيادته تؤدى إلى تلف أو خلل في وظائف الكبد و القلب (جيردانو و آخرون Girdano et al ، 1990)

يمكن القول أن تفسيرات سيلي للضغـط لها الفضل الكبـيـرة في انتشار هذا المفـهوم كمصطلح عملي للبحث، حيث أدى بالكثير مـ ـن البـاحثيـن في عـلم السلوك الإداري إلى بناء وتطوير نظري لدراسة وتفسير ظاهرة الضغط .

إلا أنّ ما يجدر الإشارة إليه أن وجهة النظر هذه جاءت نتيجة للدراسات المتعلقة بالطب وعلوم الأحياء (ستروم و رابهم Rabhim et Struem 1979) (عن هيجان ، 1998) .
أي الضغط عند سيلي ينشأ من المطالب الواقعة على الفرد ، سواء كانت هـذه المـطالب ذات طـبيعة جسمية أم نفسية يواجهها الفرد في حياته.

في نفس الاتجاه يعرف كويك الضغط بأنه الاستجابة التي تتضمن التعبئة العامة النموذجية و اللاشعورية لموارد الطاقة الطبيعية في الجسم عند مواجهة أحد مسببات الضغط (لطفي محمد راشد ، 1992) .

كما عر ف Matteson (1987) ضغط العمل ضمن هذا التناول على أنه " استجابة متكيفة نتيجة عمل أو ظرف أو حدث خارجي يفرض متطلبات معينة جسمية أو نفسية على العامل" ؛ أما (Levasseur، 1986) فيعرف الضغط المهني على أنه " استجابة الجسم الفيزيولوجية و النفسية للعوامل المكونة لمحيط العمل الذي ينشط فيه الفرد " . وعليه فإن الضغط المهني ضمن هذا التناول هو استجابة العامل لأي مطلب يفرضه عليه عمله .

2 -2 الضغـط كمـنبه :

تعتبر هذه النظرة انعكاسا للتطور الصناعي وما صاحبه من أحداث وتغييرات متعلقة بظروف العـمـل والعامليـن، ويعتبر (برتيل كاردل BertilGardell، 1986) مـن الأوائـل الـذين اهتموا بـدراسة العـلاقة بـيـن بـيـئة العـمل- على اعتبارها ظـروفا خـارجة عـن إرادة الـفـرد والضـغوط - حـيث أوضـح أن بـيـئات العـمل هي التي تساهم في الشعور بالعجز والعزلة فتكون من مسببات الضغط لمعظم العاملين بها .

أما فرانكن هيوسر (Frankenhaeuser، 1987) فقد حاولت تفسير الضغط المهني على أساس عاملين : الجهد باعتباره وسيلة حيوية للتكيف ، والمقاومة من أجل التحكم في مجريات الأمور .
أما الباحث (كاراسك وزملاءه Karasek et al ، 1980) فأجروا دراسة تجريبية على عدد من الموظفين بينت نتائجها أن مطالب العمل الزائدة دون إدراك وجود نوع من التحكم الملائم ، قد يؤدى إلى ظهور مرض جسمي وخاصة تلك الأمراض المرتبطة بالقلب .

إن وجهة النظر التي ترى الضغط كمنبه ، تركز في حد ذاتها على المصادر الضغط الخارجية وأغلبية الدراسات في هذا الاتجاه غرضها ، التوصل إلى إيجاد ظروف عمل ملائمة يمكن من خلالها تحسين ظروف الإنتاج، فلذا كان اهتمام الباحثين بصفة خاصة مركزًا على الأداء و متطلبات الدور الوظيفي و خصائصه و السياسيات التنظيمية ، وبالتالي استجابات الفرد الداخلية لمصادر الضغط الخارجية أقل أهمية بالنسبة لهم حيث كان يفسر الأداء على أساس أنه يرتبط مباشرة بمدى شدة الضغط أو انخفاضه .
أضف إلى ذلك ، أن أغلبية الدراسات أجريت في المنظمات التجارية والتي عادة ما تكون مهتمة بالحصول على نتائج سريعة (فور نهيم Furnham ، 1981) ؛ و لذا من الملاحظ أن الفروق الفردية لم تنل الاهتمام الكافي وهذا ما سوف تتعرض له الباحثة لاحقا.

2 - 3 الضـغـط كعـوامل خاصة بالفـرد :

تقوم هذه النظرة على أساس وجود الفروق الفردية بين الأفراد فيما يتعلق باستجاباتهم للضغط ، لذا ركزَ الباحثون اهتمامهم على معرفة : ما هي أهم العوامل التي تحدد الفروق أو الاختلافات بين الأفراد بالنسبة للضغط وعلاقته بالأمراض ؟

و عليه ذكر الباحثون عدد من العوامل التي تمد صلة بالضغط ، و علاقته بالأمراض وهي كالتالي :

2 . 3 . 1 الـعوامـل الشـخـصية :

و يقصد بها السمات الشخصية ، أسلوب التكيف ، الذكاء ، الدوافع ، بعض المتغيرات الشخصية المزاج المعتقدات و الاتجاهات ، إلى جانب المتغيرات الاجتماعية / السكانية مثل : (العمر، الجنس العرق، الوضع الاقتصادي والاجتماعي) .

2 . 3. 2 الـعوامـل البيـولوجيـة : نعني بها الاستعداد البيولوجي للأمراض .

2. 3 . 3 الـعوامـل الذهـنيـة : مثل إدراك (معنى الموقف الذي يتعرض له الشخص ،أهميته بالنسبة لرضاه أو العكس) ، والتـكـيـف يقـصد بهذه العملية و الميكانيزمات المستخدمة للاستجابة على موقف أو تجنبه .

2. 3 . 4 العـوامـل البـيئيـة: لقد أكد الباحثان (كاهـن كوبرKahn et Cooper ، 1993)أن حدوث الضغط لا يرتبط بتجاوز مطالب وقدرات الفرد وإمكانياته ، فالتوازن الملائم بين إمكانيات الفرد والعمل الذي يقوم به يؤدي في النهاية إلى الأداء العالي والرضا الوظيفي ، وبالتالي التخفيف من الضغط الذي يتعرض له الفرد ؛ في حـين عدم التوازن و التكيف السيئ بين إمكانيات الفرد و العمل الذي يقوم به يؤدى إلى انخفاض الأداء وعدم الرضا الوظيفي ومن ثم زيادة شدة الضغط على الفرد . فهذا الأخير لديه حاجات ورغبات التي ربما لا تلبيها بيئة العمل مثل توفير الفرص الوظيفية والراتب الملائم والتقدير والترقِيَة إلى غيرها من الأمور التي تؤدي إلى زيادة في شِدة وحّدة الضَغط . كما يرى الباحث(فورنها يم Furnham ،1981) على أن العـوامل البيئية تشمل العـلاقات الاجتماعية والإسـناد الاجتماعي و ظروف العمل المادية .

إن الضغط حسب أصحاب وجهة النظر هذه لا يكمن في الفرد و لا في الحدث نفسه و لكنه يتجلى في عملية التفاعل بين الفرد و المحيط (بولهان و آخرون ، Paulhan et al 1994) وهو كنسق أو نظام أو معادلة لا تتضمن المواقف الضاغطة أو الاستجابة فحسب بل تتضمن الإدراك الذي يعطيه الفرد العامل الضاغط ، وبذلك يأخذ الإدراك دوراً وسيطاً بين المثير و الاستجابة .

وعليه الجانب الأساسي في هذه النظرية هو الدور المركزي للإدراك :

- إدراك الفرد لمتطلبات البيئة
- إدراك الفرد لإمكانياته
- التوافق بينهما

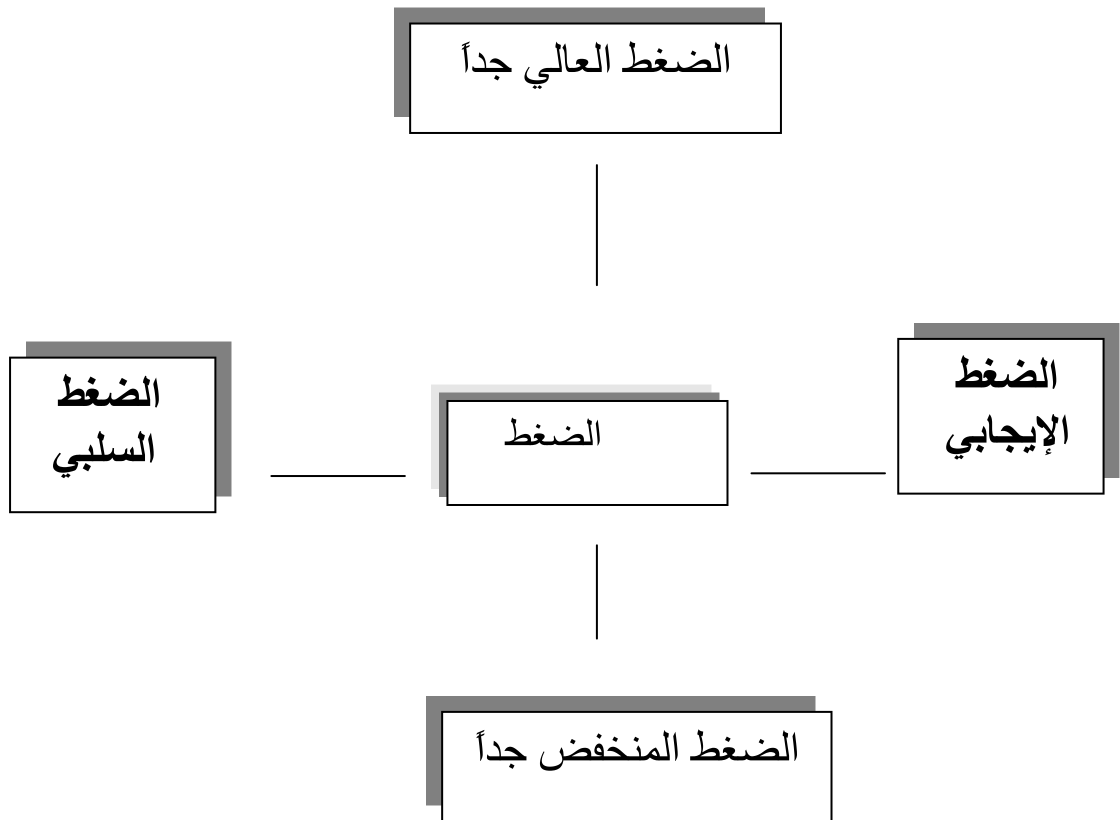
وقد بين لازروس (1966) في أبحاثه ، أنه كلما كان إدراك الفرد لذاته على أنه قادر على التحكم في المواقف العالية ، كانت درجة تعرضه للضغوط قليلة و العكس صحيح ؛ وأعتبر الضغوط النفسية مصطلحاً عاماً يشمل كل المواقف الضاغطة ، ومن ضمنها المثير الذي يؤدى إلى ردود أفعال مختلفة تتطلب العمليات العقلية و المعرفية التي يستعملها الفرد للفهم و التحكم في الظاهرة عن طريق تحديد المثير .

كما أشار لازروس(1977)إلى العلاقة التبادلية المستمرة و المتغيرة بين الفرد و المحيط (بارون خضر،1999 و عيطور،1996) ، حيث تقام علاقة دائرية بين العامل الضاغط و المعاش الانفعالي الذي يسببه التحليل المعرفي لهذه العلاقة فيبدأ بتعريف خصائص العامل الضاغط ، ثم البحث عن الحل الفعال ، وعن طريق الحلول المتوصل إليها يتم تنشيط مجموعة ردود الأفعال ، وعليه فالعامل الضاغط لا يحمل إلا التقدير و القيمة التي يمنحها له الفرد .

من خلال استعراض وجهات النظر المفسرة للضغوط النفسية –المهنية وهذا لشيوع هذه الظاهرة في الحياة والعمل قد يتكون لدينا انطباع سيئ انه توجد ضغوط سلبية، لذلك سنتعرض حالياً لأنواع الضغط

3 - أنواع الضغط :

يقدم لنا الشكل رقم 1 الأنواع الرئيسية للضغط



الشكل رقم (1) : أنواع الضغط

و الدراسة الحالية تتناول الضغط المهني السلبي أي الضار ، سنركز في الفصول اللاحقة على عاملين هامين هما صراع و غموض الدور المهني و لكن قبل ذلك سنتعرض إلى أهم أبعاد الضغط المهني .

4 - أبعاد الضغط النفسي :

من منطلق أهمية الصحة الجسمية النفسية للفرد المتوازن ، تظهر ضرورة معرفة أبعاد الضغط النفسـي ليس مـن أجل المواجهة Coping ، بل من أجـل التعامـل النـاجح لدرجـة الـتحكم أو إدارة الضـغط Managing التي تعني وقتا زمنيا أطول ونتائج أكثر دواما من حيث التأثير على الصحة العامة .

وقد تختلف وتتباين ردود الفعل للمواقف الضاغطة ويمكن تصنيفها حسب الباحث (أبـراهم Braham ،

1994) في ثلاثة أنواع :

4 - 1 البعد الفيزيولوجي

يتمثل في التغيرات الداخلية مثل زيادة نبضات القلب، ارتفاع ضغط الـدم ، ضـيق التـنفس و اصـطكاك الأسنان .

4 - 2 البـعـد النفـسي

حيث تنتاب الفرد مشاعر سلبية مختلفة مثل الخوف ، القلق ، فقدان الثقة بالنفس، التوتر، سـرعة الغضـب، الصعوبة في اتخاذ القرارات و عدم القدرة على التركيز.

4 - 3 البعد السلوكي الظاهـري

يقصد به السلوكات التي تقلل من الآثار السلبية التي يدركها الفرد من خلال الضغط الذي يعيشـه مثـل: الزيادة أو التقليل من الأكل ، الزيادة أو التقليل من النوم و قضم الأظافر وانخفاض الأداء ، فالفرد يستجيب بهذه السلوكات محاولاً إقناع نفسه بعدم وجود خطر حقيقي يهدده (سـارازون و سـارازون sarason et Sarason ، 1993) .
من خلال عرضنا لأبعاد الضغط النفسي ، قد يتكون لدينا انطباع سلبي أو فكرة سلبية عن الضغط وهذا ليس صحيحا بصورة كلية ، ففي معظم المواقف أو الحالات ، يحتاج الفرد إلى درجة من الضغط والأهم من ذلك هو إدراك الفرد للمواقف الضاغطة هل هي سلبية أم إيجابية وكيف الاستجابة لها

وقد يختلط هذا المفهوم مع بعض المفاهيم والأفكار الشبيهة له لذلك ارتأينا ذكرها كما يلي :

5 - تحديد مفهوم الضغط بالنسبة للمفاهيم الأخرى :

القلق : يعتبر غالبا من ردود الأفعال المتعددة التي يستجيب بها الفرد للضغط وقد يكون مصدراً أو سببا من أسباب الضغط وقد يكون القلق حالة أو سمة من سمات الشخصية.

التوتر العصبي: يظهر عند الفرد نتيجة المواقف الضاغطة، كما يعبر عنه عن مدى إمكانية الفرد لاستيعاب الطاقة التي تؤدي إلى الضغط أو التخلص منها من خلال الاستجابات السلوكية.

إن الضغط ليس **حدثا أو ظرفا** (موقفا) و لكنه استجابة لهذه الظروف أو الحادثة إذ هذه الأخـيـرة تمثـل مثـيرا ، و هذا ما تمّ التعرض له في الفصل الحالي عندما تناولنا الضغط كمنبه وأمر داخلي خاص بالفرد .

إن الضغط ليس **ضاراً أو سيئاً أو هداماً أو معتدلاً** أو مقبولاً أو يؤدي إلى هدف معين ، فمـن الممكـن أن يكون حافزا للفرد نحو الإنجاز وتحقيق الأهداف.

إن الضغط ليس من الضرورة أو الأفضل تجنبه مادام الإنسان يتفاعل مع البيئة فإنه دائـما عرضة لمطالـب الحياة، التي تؤدي به إلى الضغط بل أن الفرد في كثير من الأحيان يحتاج إلى درجة معقولة من الضغط التي تدفعه نحو تحقيق إنجاز في مجال معين (اندر ود سيرلافي وآخرين ،1991)

تضمنت الدراسة الحالية مصطلح الضغط المهني ، وجب تحديد مفهومه وفقا لمقتضيات البحث لذا نتساءل ماذا نقصد بالضغط المهني ؟ وما هي مختلف التفسيرات التي تناولت الضغوط المهنية

6 - الضغط المهني : المفهوم و النـماذج

لقد تم تناول مفهوم الضغط المهني من خلال وجهات النظر الآنفة الذكر ، و يعرف الضغط المهني على أنه ظروف العمل غير المعتادة التي تجعل الفرد ينحرف عن الأداء في العمل وهذه المطالـب أو الظـروف تؤدي إلى عدم التوازن بين الإمكانيات وحاجات الفرد وبين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها وحاجات البيئة التي يعمل بها

(Dailey، 1988)

وقد عرف (كلي Killy ، 1994) الضغط بقوله : « تجربة ذاتية يدركها الفرد نتيجة لعوامل أو مسـببات متعلقة بالفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب عن هذه العوامل أثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد وتؤثر بدورها على أدائه للعمل»

يمكن التعليق على هذا التعريف أن حالة الضغط التي يعيشها الموظف نتيجة لإدراكـه للمطالـب وظـروف العمل ، إنما هي رد فعل لإعادة التوازن لدى الفرد العامل و البحث عن التكيف مع مجريات الأمور.

كما يعتبر التعريف شاملا لأنه قام بتحديد ثلاثة نقاط أساسية لدراسة الضغط في المنظمات هي :

1- يعتبر الضغط تجربة ذاتية يدركها الفرد في ميدان عمله وهنا تتدخل الفروق الفردية ، قد يكون الموظفان في نفس المصلحة الإدارية غير أن أحداها يعاني من الضغط أكثر من الآخر، و قد يتعرض شخصان لنفس الموقف الضاغط لكن لا تكون درجة إدراكهما للضغط بنفس الدرجة وقد يدرك الفرد على أن الموقف ضاغط والآخر يراه حافزاً ودافعًا للاستجابة الحسنة .

2 -أما النقطة الثانية التي تضمنها التعريف فتتمثل في الأسباب و العوامل سواء كانت تخص الفرد أم العمل . و الدراسة الحالية لا يتم تناول فيها أسباب و عوامل الضغـط قـدر إمكانـيـة معـرفة علاقة الضـغط المهني المدرك من خلال صراع الدور و غموضه وتأثيره في ظهور الإضطرابات السيكوسـوماتية عنـد الموظفين الجزائريين بالمكتبة الوطنية .

3 -أما النقطة الثالثة التي ذكرها تعريف كلي فهي النتائج الجسمية أو النفسـية أو السـلوكية ، و هـذا مـا ستتناوله الباحثة في الفصول اللاحقة بأكثر تفصيل عندما يتم التعرض لفصل الاضطرابات السيكوسوماتية .
لذا تتبني الدراسة الحالية هذا التعريف لأنه تضمن الجوانب الثلاثة لدراسة ظاهرة الضغط المهني .

وحالياً سنتناول أهم نماذج المفسرة للضغط المهني .

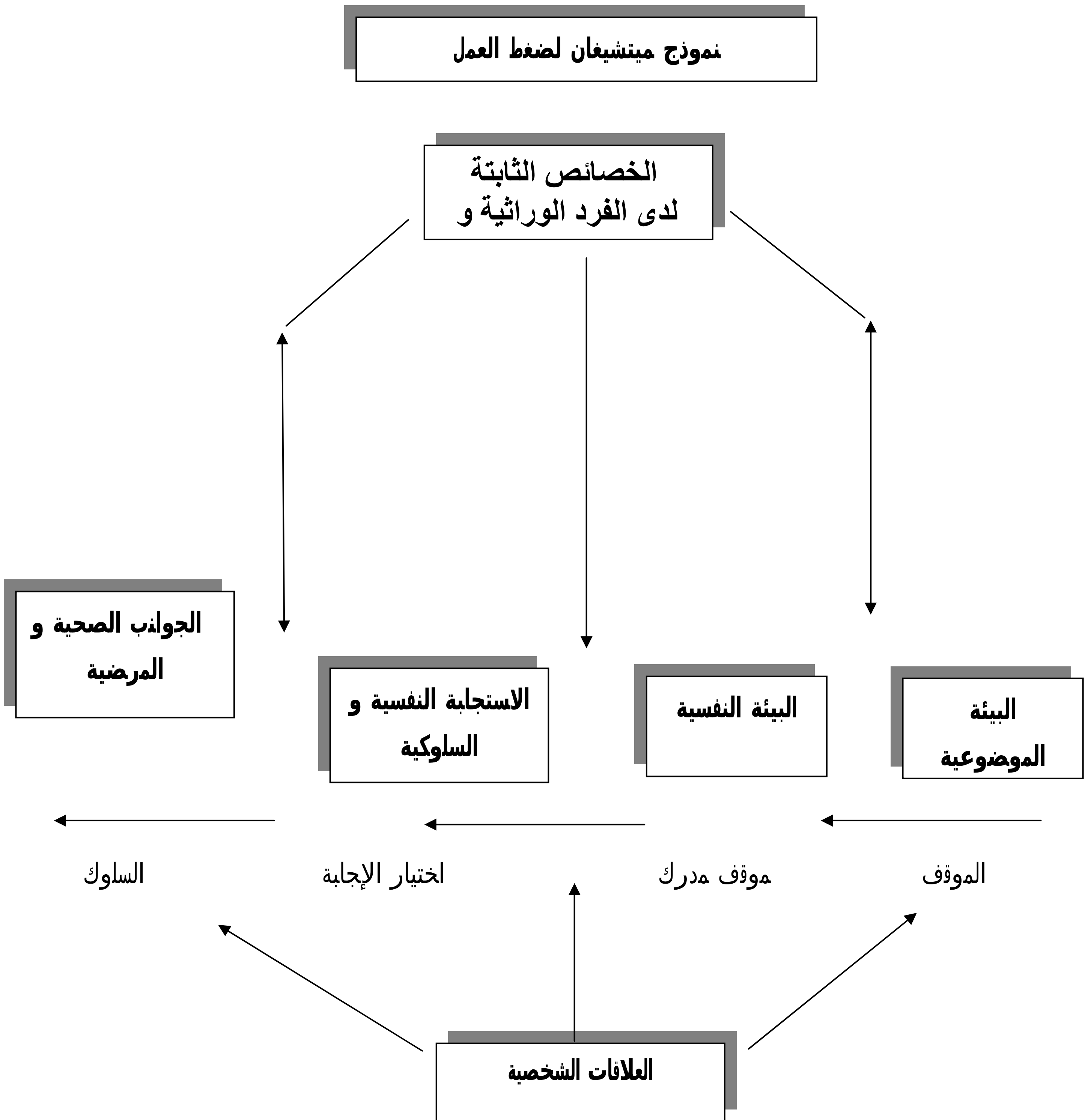
6 - 1 نموذج ميتشيغان : سمي (ميتشيغان) نسبة لجامعة ميتشيغان وسمي أيضا بـالنموذج الاجتمـاعي البيئي يمثله كلا من الباحثين (كاتز و كان Katz et Kahn 1989) اللذين يؤكدان وجود عوامـل تـؤثر على درجة تعرض الفرد للضغط واستجابته له، هذه العوامل تتضمن نوعين :

- **البـيـئـة المـوضـوعية** وما تحتويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية مثل (المكتب و الإضاءة و التهوية وسلامة في المنظمة)
- أما **البـيئة النـفسـيـة** ويقصد بها تعرض أو عدم تعرض الفرد للاضطرابات النفسـية مثـل القلـق ، الاكتئاب اضطرا بات النوم والشخصية والتي تؤدى في النهاية إلى سوء التسيير و اتخاذ القرار على مستوى الفرد والمنظمة ككل

إن تأثير تلك العوامل على درجة الضغط لدى الأفراد يتوقف على مدى إدراكهم لها والذي يتأثر بـدوره بالفروق الفردية التي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية والسلوكية لدى الأفراد بحيث تؤثـر على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو هذه المؤثرات البيئية، وكذلك الجوانب الصحية والمرضيـة المرتبطة بالناحيـة الجسمية والنفسية لهم ؛ إضافة إلى الخصائص الثابتة لدى الفرد الو راثية والسكانـية والشـخـصـيـة و أخيرا العلاقات التي يعيشها الأفراد في محيط العمل ، حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل يـؤثر علـى استـجـابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل (بيير Beehr ، 1995) .

الـدراسة الحالية تحاول معرفة ما إذا كان هناك ضغط عمل مدرك عند موظفي و عمال المكتبة الوطنيـة من خلال المؤشرين صراع وغموض الدور المهنـي ، و مـا مـدى علاقاتهمـا بظهـور الاضـطرابات السيكوسوماتية و لذا فالبحث الحالي يتبنى النموذج الاجتماعي البيئي .

الشكل رقم (2) يوضح نموذج ميتشيغان لضغط العمل



Beehr (1995) : Psychological Stress in the Workplace.

6 – 2 نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة :

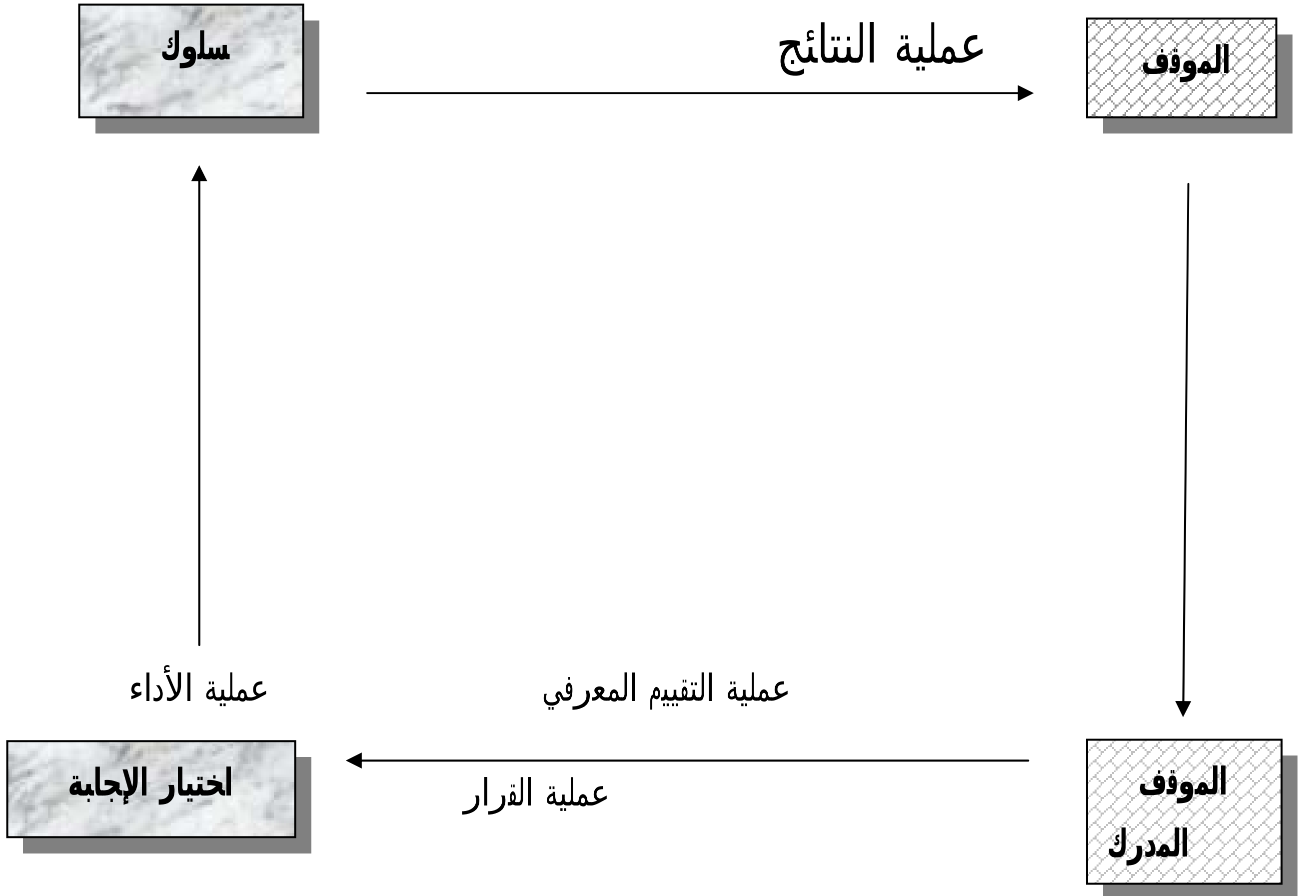
لقد قدّما (Cobb et Rogers French)1984 كوب وروجرز فرنش كل من الباحثين اقترحه تفسيرا موضوعيا لخصائص الفرد وبيئته ، فأشارا إلى نوعين من عدم التوافق بين الفرد والبيئة ، من المتوقع أن يؤثر سلبيا على صحة ورضا الموظفين : النوع الأول تمثل في عدم تطابق حاجات الفرد وتفضيلا ته مع مكافئة المنظمة وما تقدمه من مزايا ، والنوع الثاني يعنى به عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ومكافآت المنظمة وشروط الوظيفة ، قد يؤدي إلى حدوث الضغط لدى الفرد في العمل (هارسونHarrison ،1985) .

غير أن التوافق بين الفرد وبيئته ليس مطلقا في جميع الحالات إنما هو مرتبط بشروط محددة مثل طبيعة العمل والكيفية التي ينجز بها والوقت المخصص للإنجاز ؛ وبعضها مرتبط بالفرد خصائصه الشخصية أو الصحية .

6 - 3 نموذج الضغوط المهنية :

يمثل هذا النموذج ماكجراث McGrath (1976) الذي يرى أنه يتم إدراك الموقف من قبل الفرد كما هو الحال في نموذج ميتشيغان غير أن النقطة التي يؤكد عليها هذا النموذج هي تقييم الموقف في عملية الإدراك مقارنة بالنموذج الاجتماعي البيئي لدراسة الضغط هذا التقييم من قبل الفرد للموقف قد يؤدي به إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف؛ فالنموذج الاجتماعي البيئي يركز بدرجة أكبر على أنواع التوترات التي يتعرض لها الفرد نتيجة لضغط العمل أما نموذج الضغوط المهنية المسمي أيضاً نموذج عملية اتخاذ القرار يتجاهل هذه التوترات يرتكز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل وخاصة أداء المهمة (عن عبد الرحيم علي المير، 1995) .

وهذا ما سيوضحه الشكل رقم 3 الذي يتناول نموذج ماكجرات الخاص باختيار استجابة للضغوط المهنية



الشكل رقم (3) : نموذج ماكجرات الخاص باختيار استجابة للضغوط المهنية

Martin et al , (1994) : Is stress always bad ?

6 - 4 نـمـوذج عـدم التـأكـد:

يمثل هذا النموذج كلا من الباحثين (بير و باجات Beehr et Bhagat،1985) ؛ وتم استعمل مصطلح التأكد في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي وفي نظريات التنظيم مما جعل منه مفهوما أو كمتغير لدراسة ضغط المهني .

إن عدم التأكد يرتبط بقدرة الفرد في المنظمة على تحقيق أهدافها ، أي يحدث الضغط للأفراد بسـبب أهـدافا يريدون تحقيقها و إنجازها ، وأي شيء يعرقل تحقيقها قد يعد سببا من أسباب حدوث الضغط لدى الفرد فـي العمل- لهذا فإن هذا النموذج- والذي هو مستمد من نظرية التوقع و الدوافع- يفسر ضغط العمل على أساس الطريقة التي يمكن بها تحقيق الأهداف (عن هيجان ، 1993)

إن نموذج عدم التأكد يتفق كثيرا مع نموذج الضغوط المهنية و الذي سبق ذكره في نقطة تقييم الموقف ثـم القيام بسلوك ملائم ؛ على أن نموذج عدم التأكد يختلف عن نموذج الضغوط المهنية في كونه يؤكد على أن الأفراد يميلون إلى المبادرة في سلوكا تهم ، كإستجابة للمواقف الضاغطة بدلا من أن تكون استجابتهم مجرد ردود أفعال (نفس المرجع) .

6 - 5 نـمـوذج ضغوط العمل لبير و نيومان :

يمثله كلا من Beehr et Newman (1987) يفترض هذا النموذج أن الضغوط التي يتعـرض لهـا الأفراد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين ، هما : الفرد و المنظمة ، حيث أن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدى إلى أن تترك هذه الضغوط أثارها على الفرد والمنظمة ، مما يدفع كليهما إلى تبني الاستجابة الملائمة للضغط (الصباغ ، 2000) .

من الاستعراض السابق لمفهوم الضغوط النفسية وضغوط العمل نجد أنه قد تم تفسيرها بطرق متعـددة و منظورات مختلفة و متناقضة ، ويرجع هذا الاختلاف في أساسه إلى تباين في إدراك الظاهرة ، من حيث أنها تعتبر استجابة الفرد للمثير) الموقف الضاغط واختلال في علاقة الفرد بالمحيط ، أو موقف خـارجي يشـكل تهديداً ويرى كاسل (1984) " أن الضغط عولج بطرق مختلفة ومناهج متباينة ، حتى بالنسبة للباحثين في التخصص الواحد " .

كما أن هذا الاختلاف في وجهات النظر يرجع إلى التطور التاريخي لهذا المفهوم ؛ حيث لا يوجد تعريف للضغوط المهنية متفق عليه في مجال العمل ؛ وعند عرضنا أهم نماذج دراسة و تفسير الضـغط المهنـي يمكن القول بأن هناك نوعا من التباين بين الباحثين فيما يتعلق بالنموذج الذي يمكـن توظيفـه فـي دراسـة الظاهرة غير أن هذا الاختلاف و التباين ليس أمرا جوهريا في تفسير هذه الظاهرة قدر ما هـو نـوع مـن تكامل الجهود المبذولة

والسؤال الذي يطرح نفسه هنا : ما هي العوامل و الأسباب التي تؤدي إلى ضغط العمل ؟ و الإجابة على هذا السؤال هي محور الفصل اللاحق .



الفصل الثاني

مصادر الضغط المهني

صراع و غموض الدور

تمهيد

من مظاهر الحياة التي يعيشها موظفو اليوم ، التعرض إلى درجات متفاوتة من الضغوط أثناء العمل بسبب العمل ذاته كتقديم الخدمات للمستفيدين من مختلف الشرائح كالقراء والباحثين و الجامعيين ؛ أو عوامل بيئة اجتماعية كالعلاقات في العمل أو أسباب خارجة عن العمل ؛ لذا يأتي السؤل عن العوامل المسببة للضغط : ما هي مصادر الضغط المهني في مؤسسة العمل ؟ أو بعبارة أخرى ، ما هي العوامل أو الأسباب التي تؤدى إلى الضغط المهني ؟

إن الإجابة عن هذا السؤال ليست سهلة ، لعل أهم الصعوبات التي تواجه الباحث في تناول هذا الموضوع تعود، إلى صعوبة حصر و تحديد العوامل المسببة لضغط المهني هذا من جانب ومن أخر في تصنيفها ، لذا توصل الباحثون إلى تقسيم مصادر الضغط المهني إلى ثلاثة نماذج رئيسية سيتم تناولها خلال هذا الفصل : النموذج الثلاثي والنموذج متعدد الأبعاد ثم النموذج الثنائي الذي ستتبناه الدراسة الحالية، لأنه يقسم مصادر الضغط إلى فئتين :عوامل فردية وعوامل تنظيمية الأولى : عوامل الضغط المرتبطة بالفرد تناولنها بشيء من الاختصار ضمت : الشخصية ، القلق ، مركز التحكم ، ثم عوامل الضغط المهني المرتبطة بالوظيفة شملت : طبيعة الوظيفة ، الفئة الوظيفية ، ثقافة المنظمة ، المناخ التنظيمي و العمليات التنظيمية ثم عبء العمل ؛ ليتم التركيز بشيء من التفصيل على عاملين أساسيين في الدراسة الحالية و هما صراع الدور وغموض الدور و أهم الدراسات ومختلف التفسيرات التي تناولتهما .

1 - النماذج الرئيسية لتصنيف مصادر الضغط المهني:

ليس من السهل تصنيف مصادر الضغط المهني ويعود ذلك ،إلى تباين أراء الباحثين في هذا الجانب وإلى عدد الأسباب والعوامل والاتفاق في تسميتها ولكن يمكن القول أن الباحثين توصلوا من خلال المناهج التي اتبعوها في دراستهم لهذه الظاهرة إلى تقسيم مصادر الضغط المهني وفقا إلى مجموعتين رئيسيتين أو ثلاث فئات أو أكثر وهذا ما سوف نتناوله بشيء من التفصيل

1 - 2 النموذج الثنائي : يصنف مصادر ضغط المهني في مجموعتين رئيسيتين

يمثل هذا الاتجاه كلا من (بارون وغر ينبغ Baron et Greenberg ، 1990) حيث تم تقسيم المصادر أو مسببات الضغط إلى فئتين رئيسيتين ، تتضمن العوامل المتعلقة بالعمل وتشمل مطالب الوظيفة وصراع الدور وغموض الدور وعبء العمل وغياب الدعم الاجتماعي ثم عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و العوامل المتعلقة بالفرد وتشمل شخصيته وأحداث الحياة ومتاعبها اليومية .

وعلى نفس المنوال سار كلا من كاهن وكوبر (Kahn et Cooper, 1993) فصنفا عوامل الضغط في فئتين رئيسيتين هما : المصادر المتعلقة بالعمل ذاته والمصادر المتعلقة بشخصية الفرد بالنسبة للعوامل الأولى : فهي تخص ظروف العمل وتكنولوجيا المعلومات وعبء العمل سواء كان من حيث زيادته أم نقصه

ثم ساعات العمل ودور الفرد في المنظمة ، مثل صراع الدور وغموض الدور والمسؤولية عن الآخـرين و المكانة الوظيفية وبخاصة المكانة الإدارية و التطور الوظيفي الذي يشمل الترقية أو الإنزال إلى درجـة أو مرتبة أ قل من المرتبة الحالية والأمان الوظيفي ؛ وكذلك العلاقات مع الآخرين في العمل والمناخ التنظيمي الذي يشمل : المشاركة في اتخاذ القرارات وتقويم الأداء والثقافة التنظيمية فهي كلها تمثل المصادر المتعلقـة بالعمل .

أما فيما يتعلق بالمصادر المتعلقة بشخصية الفرد تتضمن عوامل مثل : نوع شخصية الفرد سواء كانـت من النمط " أ " أو النمط "ب" ، والانطواء والانبساط و القلق والاستقرار، ومركـز الـتحكم والجـنس ، والعمر، والخبرة ومستوى القدرة ،والإسناد الاجتماعي وأخيرا أساليب المقاومة لدى الفرد .
هكذا يتبين رغم اتفاق أصحاب هذا النموذج على آن مصادر ومسببات ضغط العمل يمكن تقسـيمها إلـى فئتين رئيسيتين ، فإن هناك اختلافات كبيرة فيما بينهم في تسمية هاتين الفئتين والعوامل تتضمنها كـل فئـة وهذا ما سوف تتناوله الباحثة في النماذج الموالية . (هيجان ، 1993)

1 - 3 النموذج الثلاثي : - مصادر الضغط المهني في ثلاث مجموعات رئيسية –

قام الباحثان (أبلسون ، شولر وبريـف Schuler et Brief 1989، Abelson ، 1986) بحصـر مصادر الضغط المهني في ثلاث فئات رئيسية :عوامل خاصة بالفرد عوامل خاصة بالمنظمة وعوامل خاصة بالبيئة . فالباحثان (شولر و بريف Schulerو Brief ، 1989) فقد صنفا ضغط العمل في ثلاث فئـات رئيسية هي كالأتي :

1 . 3 . 1 الخصائص التنظيمية والإجراءات الوظيفية وهي تشمل العناصر التالية :

- تقويم الأداء غير الملائم
- عدم المساواة في الأجور أو الرواتب
- السياسات الغامضة أو الاعتباطية
- فترة العمل المتناوبة
- تغير مكان العمل باستمرار
- الوصف الوظيفي المثالي
- المركزية , المشاركة في اتخاذ القرارات
- التداخل بين الوحدات التنظيمية
- الاتصال السيئ
- التغذية الرجعية سيئة , فيما يتعلق بالأداء

- الأهداف الغامضة أو المتعارضة

مطالب العمل **وخصائص الدور وهي تشمل العناصر** التالية :



- ظروف العمل
- غياب الخصوصية ، أو التنظيمات الشخصية السيئة
- الحرارة أو البرودة الزائدة
- الضوضاء
- عدم وجود الإضاءة الكافية
- المشرفون غير المؤهلين
- عدم وجود التقدير
- ضعف الثقة
- صعوبات في تفويض المسؤوليات
- الصراع بين وداخل المجموعات
- العمل المتكرر
- ضغوط الوقت والمواعيد لإنجاز العمل .

أما الباحث شولرSchuler، (1989) فقد تناول في بحثه خصائص الدور، ضمن النموذج الثلاثي الذي يشمل على صراع الدور و غموض الدور من العوامل التنظيمية التي يتناولها البحث الحالي عند المكتبيين الجزائريين وهذا ما سوف يتم التعرض له في الفصل الحالي بأكثر من التفصيل والدور الذي يترتب عليه زيادة عبء العمل أو نقصه ، وعدم تجانس الدور مع المكانة الوظيفية .

1 . 3 . 2 الخصائص الفردية و التوقعات :

الخصائص الفردية ونعني بها نمط الشخصية "A " ؛ القلق ؛ عدم التسامح في حالة وجود الغموض وحتى المرونة الزائدة أو التشدد المفرط في أجواء العمل .

أما التوقعات وهي تضم : مهام الوظيفة ؛ الترقية العالية من المرتبة أو الدرجة الحالية ،الميل إلى الإهمال عدم تلبية الأهداف المتوقعة وعدم الأمان الوظيفي(Brief et Schuler , 1989)

أما الباحث (أبلسون Abelson ، 1986) فيقترح تصنيف عوامل الضغط المهني ، في نموذج التسرب الوظيفي إلى ثلاثة مسببات رئيسية هي : مسببات الضغوط التنظيمية و مسببات الضغوط الفردية و مسببات الضغوط البيئية كما يوضحها الجدول التالي :

جدول رقم 1 - يبين نموذج Abelson عن التسرب الوظيفي وتصنيفه للعوامل المسببة للضغط المهني

مسببات الضغط التنظيمية	مسببات الضغط الفردية	مسببات الضغط البيئية
-عـدم وجـود الحـوافز المادية الملائمة -عـدم وجـود التصـور الواضح للرقي الوظيفي -العمل الزائد - عدم كفاية الوقت لإنجاز الأعمال -صعوبة العمل -صعوبة اتخاذ القرار	-الإحباط الوظيفي -غموض العمل وتداخل الأعمال مع الغير -الاتصال السيئ -التمييز والتفرقة وعدم العدالة في المعاملة - البيروقراطية -العمل الممل	-التغير الوظيفي والحاجة إلى التكيف -تغيير طبيعة أو مكان العمل -إعادة تنظيم الجهاز الإداري -طريقة أداء العمـل الجلـوس ،الوقـوف ، التركيز على بعض الحواس في الأداء -بيئات العمـل : الضوضـاء ، الحـرارة ، البرودة والرطوبة -تغيير وقت العمل

من خلال الجدول تتضح أن متغيرات الضغط التنظيمية ، تتضمن العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفرد ، إن معظم العوامل التنظيمية تؤثر، في درجة الضغط لدى الموظفين غالبا مـا تتركـز، حول المكافآت المادية وتوفر الفرص الترقية، وأعباء العمل وتعقد العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات .

أما فيما يتعلق بالعوامل الفردية المسببة للضغط فيعتقد (ابلسون ، 1986) هي أكثر المصادر تأثيرا في التفاعل البشرى وضغط العمل ، حيث تشمل : الإحباط الوظيفي الذي يتضمن بدوره غموض الدور، وصراع الدور والاتصال السيئ ، والبيروقراطية والعمل الممل .

إلى جانب مسببات الضغوط التنظيمية والفردية ، يوجد مسببات الضغط البيئية مثل التغير الوظيفي تغير طبيعة ومكان الوظيفة، تغير وقت العمل ، بيئة العمل (الضوضاء،الحرارة، البرودة و الرطوبة) وغالبا مـا ترتبط هذه العوامل بدرجة تكيف الفرد للبيئة من حوله والتعايش مع التغييرات تصاحب معظم مواقف العمل .

رغم اتفاق الباحثين القائلين بإمكانية تصنيف مصادر الضغط المهني في ثلاث مجموعات رئيسية ، فـإنهم يختلفون أيضا فيما بينهم من حيث مسميات هذه المجموعات أو الفئات .

1 - 4 لنموذج الثالث : تصنيف مصادر الضغط في أربع مجموعات رئيسية أو أكثر

يرى أصحاب هذا الاتجـاه (Girdano et al , 1990 ; Luthans 1992 و Lussier ، 1991) أن مسببات ضغط المهني كثيرة ومتنوعة و بالتالي من الصعب حصرها في فئتين أو ثلاث ، لذا يؤكد أصـحاب هذا المنهج أن مصادر الضغط ينبغي أن تكون متعددة الأبعاد والتصنيفات .

فالباحث (لوثانس Luthans ، 1992) صنف مصادر الضغط إلى أربع مجموعات شملت :

-1 مصادر خارج المنظمة مثل العوامل المتعلقة بالأسرة أو الجماعة التي ينتمي إليها الفرد ، أو الظروف الاقتصادية آلتي يعيشها .

-2 المصادر التنظيمية ، مثل السياسات والإجراءات المعمول بها في المنظمة إلى جانب الظروف البيئية داخل المنظمة .

-3 المصادر المتعلق بالعلاقات : مثل غياب تلاحم الجماعة وغياب الإسناد الجماعي والصراع بين أعضاء الجماعة .

-4 المصادر المتعلقة بالفرد ، مثل شخصية الفرد " أ " أو " ب " وخصائص الدور الذي يقوم به ، وتغير ظروف المهنية .

أما الباحث (جيردانو وأخرون ، 1990) فقد صنفوا مصادر الضغط في أربعة عوامل رئيسية :

- العبء الزائد في العمل
- عدم التحكم في مجريات الأمور
- كون الشخص غير مؤهل للوظيفة آلتي يقوم بها
- تداخل ظروف العمل مع الشؤون الشخصية

هذه العوامل يمكن أن تؤثر على صحة الفرد بطريقة غير مباشرة وهذا يتوقف على درجة إدراك الفرد لها بمعنى ممكن أن تترك أثارها الجسمية أو النفسية إلى جانب الإضطرابات السلوكية على الفرد ، وهـذا هـو موضوع الدراسة الحالية ؛ حيث يؤكد الباحثون خطورة الضغط المهني وأنه حقيقة ، لا يمكن إلغاؤها من بيئة العمل ذلك لأنها جزء من التفاعل الإنساني ، فضلا على أن الإنسان قد يحتاج إلى بعض هذه الضغوط إذا لم تكن حادة لكي يؤدى عمله .

أما الباحث (ليوسر Lussier ، 1990)فتحدث عن ثلاثة مصادر للضغط المهنـي ، نـذكرها كـالأتي الأسباب المتعلقة بشخصية الفرد ، و الأسباب المتعلقة بالمناخ التنظيمي ، والأسباب المتعلقة بدرجة الرضـا الوظيفي ؛ وأشار إلى أن هذه المصادر من الممكن أن تؤدي إلى الاضطرابات النفسية والجسمية و السلوكية آلتي تؤثر في أداء الفرد العامل ، أما المؤسسة فإن وقوع أفرادها تحت وطأة الضغط المهني قـد يحـول بينها وبين الأهداف المناط لها .

من الاستعراض السابق لأراء الباحثين حول مصادر ومسببات الضغط يتبين أنه لا يوجد هناك تصـنيف واحد متفق عليه، بين الباحثين فيما يتعلق بالفئات آلتي يمكن تصنيف وفق هـذه المصـادر رغـم وجـود الاختلاف في هذا الجانب فإنه يمكن القول بأن يوجد قاسم مشترك فيما بينهم ، في مجملها تجمـع علـى أن العوامل الفردية والعوامل التنظيمية تعد من بين أهم مصادر الضغط المهني أي النماذج اقتصرت في شـرح مصادر الضغط على فئتين رئيسيتين كالفرد والمنظمة .

سنتبنى في البحث الحالي النموذج الثنائي عند تعرضنا لعوامل الضغط المهني أي العوامل الفردية ثم العوامل التنظيمية وهذا يساعد في معالجة موضوع الدراسة الضغط المهني ، من خلال صراع وغموض الدور المهنيين وعلاقتهما بظهور الإضطرابات النفسجسمية عند المكتبيين الجزائريين .

حيث يوجد عدد من عوامل الضغط المهني المرتبطة بالفرد ولا يمكن حصرها ، ويرجع السبب إلى تعقد السلوك الإنساني و تشابكه و تغيره أيضاً ولذا سوف نركز على أهمها كما يلي :

2 -عوامل الضغط المهني المتعلقة بالفرد :

تلعب الخصائص الفردية دورا هاما في تحديد نوعية الاستجابة وردود الفعل نحو مسببات الضغط وكذا مستوى المعاناة ففي الغالب تعتبر الخصائص الفردية عاملا وسيطا في التخفيف أو الزيادة من وطأة الضغوط على الأفراد ، لهذا نجدهم لا يستجيبون بنفس الطريقة للمواقف الضاغطة وسوف نتناولها لها بشكل مختصر لأنها ليست موضوع الدراسة الحالية وهي كالأتي :

2 - 1 الشخصية :

يعتبر موضوع الشخصية من المواضيع الهامة في مجال دراسات علم النفس والسلوك الإداري، وذلك لما تتسم به من غموض وتعقيد، لهذا فإن الكثير من المنظمات تحرص عند توظيفها للأفراد على التأكد ،من وجود سمات محددة تتلاءم والعمل الذي سيكلف به الشخص ؛ حيث تعتبر هذه السمات عاملا في نجاح الفرد أو فشله ، و من جهة فهي عامل حاسم في مدى إمكانية الفرد للتعامل مع الضغط الذي يواجهه في بيئة العمل (Kahn et Cooper, 1993) .

كما يرى جيردانو وأخرون (Girdano et al, 1990) أن دراسة ضغط العمل وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لن تكون مكتملة إذا لم تتعرض لبناء وتركيب الشخصية ، فهي تعتبر من المحددات السيكوسوماتية المهمة للضغط الذي يواجهه الأفراد في العمل ؛ وقد تم النظر إلى علاقة الشخصية بالضغط من خلال محورين رئيسيين :

المحور الأول هو أن نمط شخصية الفرد ، يعتبر مؤشرا على مدى قابلية تعرضه للضغط وبالتالي الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية .

و يعتبر كلا من الباحثين Friedman et Rosman (1984) أول من أجرى دراستهما من أجل الكشف عن أنماط السلوكية حيث صنفا الأنماط السلوكية في نمط سلوك الشخصية " أ " ونمط سلوك الشخصية "ب" ويعتبر النمط الأول أكثر عرضه للإصابة بالأعراض أو الأمراض السيكوسوماتية (أندروسيرلافي وجيولاس ، 1993) .

2 - 2 القـلـق :

يعرف (جيردانو و آخرين ، 1990 ، Girdano et al) وزملائه القلق بأنه: " نوع من الخوف الـدائم أو الشعور بعدم الأمان لدى الفرد عند إدراكه للمثيرات سواء كانت هذه المدركات أشخاصا ، أم موقفا ، أم أشياء يدركها على أنها مهددة لبقائه " .

رغم أن القلق غالبا ما يكون عرضا لبعض الاضطرابات النفسية فإن حالة القلق قد يصبح اضطرابا نفسـيا، لذا فقد أكد مجموعة من الباحثين أن القلق المرتفع عند الأفراد يخفض من مستوى الأداء ويعرقـل الاتصـال والتواصل في ميدان العمل (زهران ، 1990)

لهذا يعتبر القلق سببا من أسباب الضغط المهني ، فقد لاحظ الباحثين أن الأفراد الذين يعانون القلق ، أنا ردود أفعالهم للمواقف الضاغطة أكثر حدّة من الشخصيات العادية ، حيث تكون أكثر حساسة في بيئة العمل من الرؤساء أو الزملاء وتظهر حساسيتهم بدرجة كبيرة عند الانتقادات ، حيث ينظرون إليها من جانب مصدر تهديد لوضعهم الوظيفي مما يضاعف درجة القلق لديهم وبالتالي زيادة حدة الضغط عليهم(عبد الستار إبراهيم، 1998)

2 - 3 مركـز الـتـحكـم :

يعرف مركز التحكم Locus of control على أنه اعتقاد الفرد في أن ما يحدث له من نجاحا أو أحـداث سيئة (فشل) في حياته، إنما هو محكوم بتصرفات و إرادة الشخص ذاته - السيطرة الداخليـة –أو انـه خاضع لعوامل خارجة عن إرادته مثل الحظ أو الصدفة-السيطرة الخارجية- فالباحـث (فيشـر، Fisher 1984) أشار في أبحاثه انه مجرد الشعور بالقدرة على التحكم ربما يكون أعظم وسيلة لإدارة الضغط .

أي بمجرد اعتقاد الشخص ، كون البيئة التي يعمل بها لا يمكن التحكم فيها أو العكس يؤثر على سلوكه وتصرفاته ، من تم احتمال تعرضه لضغط العمل ؛ فالأشخاص الذين يعتقدون عدم قدرتهم على التحكم فـي المطالب الواقعة عليهم في ميدان العمل، هم الذين يتسمون بالقلق و بالتالي فهم أكثر عرضة للضغط ؛ كما أن مركز التحكم أثر في درجة وحدّة الضغط المهني ، الذي يتعرض له الموظف وذلك بسبب تأثيره علـى : الدافعية ، الجهد ، الأداء والرضا الوظيفي والنمط الإشرافي (جعفر أبو القاسم احمد، 1991) .

وما يمكن استخلاصه أن الخصائص الفردية للموظف تلعب دوراً هاماً في تحديد نوعيـة الاسـتجابة و ردود الفعل نحو مسببات الضغط ، و كذا مستوى معاناته له ، ففي الغالب تعتبر عوامـل الضـغط الفرديـة عاملاً وسيطاً في التخفيف أو زيادة من وطأة الضغوط على الأفراد ، لهذا نجدهم لا يستجبون بنفس الطريقـة للموقف الضاغط ؛ و الدراسة الحالية تتناول الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات النفسجسمية ، لذلك فلا تهمنا حاليا مسببات الضغط المتعلقة بالفرد قدر ما يهمنا العوامل المهنية و الوظيفيـة المسببة للضغوط .

3 - عوامل الضغط المهني المرتبطة بالوظيفة :

لقد أولى الباحثون اهتماماً كبيراً بعوامل الضغط المرتبطة بالوظيفة ، ويعتبر كاهن و وزمـلاءه Kahn 1969)) أول من وجه الأنظار إلى الضغوط التي تسببها المنظمة (بارون خضر، 1999) و التي لها أثار سلبية على سلوك الأفراد و الجماعات و مواقفهم تجاه أعمالهم وسيتم التطرق لعدد من المتغيرات في محيط العمل و التي لها تأثير مباشر على الموظف و المنظمة التي يعمل بها نذكر ما يلي :

3. 1 طـبيعـة الوظـيفـة :

تعد الوظيفة مصدرا من مصادر الرضا المهني أو الضغوط في العمل لدى الفرد وذلك لما تتصف به الوظيفة من صفات تميزها عن غيرها من الوظائف الأخرى ، إننا نعلم جميعاً أن الوظائف ليست في درجة واحدة من حيث الأهمية و التعقيد و المكانة الحيوية ، حيث تختلف فيما بينها .
ونظرا لتعدد العوامل المرتبطة بطبيعة الوظيفة سيتم استعراض ثلاثة جوانب أساسية وهي : الفئة الوظيفية ، المكانة الوظيفية و عبء العمل (لطفي راشد ، 1992).

3. 1. 1 الفئة الوظيفية :

لو تأملنا عدد الوظائف في حياتنا اليومية ، لوجدنها تتباين فيما بينها من حيث : المهام المحددة و لكل وظيفة مواصفاتها ، فالفرد الذي يعمل في الإدارة يحتم عليه عمله اتخاذ القرارات تدخل فيها العوامل السياسية و الإدارية و الشخصية والاجتماعية ؛ كذلك الطبيب له ظروفه الخاصة التي تفرضها عليه طبيعة وظيفته فكثيرا ما يستدعى الطبيب في أوقات راحته ليباشر عمله مع حالة طارئة ؛ كما هو الحال بالنسبة لرجال الأمن والدفاع (المير ، 1995) .

لذا كان موضوع العلاقة بين الفئة الوظيفية ودرجة الضغط مجال اهتمام الكثير من الباحثين ، ففي دراسة تم إجراؤها على 22.000 موظف يعملون في 120 مهنة مختلفة تعرض بعضهم للوفاة ، أو الـدخول إلـى المستشفى أو المراكز الصحية العقلية فقد تبين أن الضغوط التي تعرضوا لها نتيجة الوظائف التـي كـانوا يشغلونها (Caplan et al 1986) .

وفي دراسة لفرانش وهارسون وجدا أن الإداريين عرضة لمصادر مختلفة من الضـغوط وذلـك لكثـرة الأعمال التي يقومون بها؛ ومن جهة أخرى فإن المهندسين والباحثين يعيشون ضغوط شديدة في العمل مـن الإداريين (فرانش و هارسون French et Harrrison ،1990) ؛ على أننا في المقابل نجد أن هناك العديد من الأعمال البسيطة ، أو لعدم وجود المسؤوليات الكبيرة التي تتطلبها الوظائف مثل التي يشـغلها مـوظفين المراتب الدنيا و العمال وحتى أصحاب المؤهلات و المراتب العليا ، الذين يجدون أنفسهم في وظائف لا تتفق مع طموحاتهم و لا تستلزم خبراتهم .

رغم أن الفئة الوظيفية لها تأثير في ظهور الضغط عند الأفراد في العمل غير أنه يوجد اختلافات كبيـرة

في مستوى الضغط الذي يتعرض له الأفراد وهذا بسبب الفروق الفردية ، فعلى سبيل المثـال : قـد يعمـل شخصان في وظيفة واحدة ، في ظروف عمل مماثلة ، فيتعرض أحدهما لضغوط شديدة نتيجة للمطالب التي تفرضها الوظيفة في حين أن الشخص الأخر قد يراها نوعا من المتعة والتحدي لإثبات الذات .

3. 1 .2 المكانة الوظيفية (الوظائف الإدارية):

لقد بين كل من الباحثين بروميت وفلام هولتز Brummet et Flamholtz (1995) أن المديرين من أكثر الفئات الوظيفية معاناة للأمراض النفسية الناجمة عن الضغط المهني ؛ كما بينت دراسات كوبر أن أكثر المديرين عرضة لأمراض القلب هم الذين يتصفون بالسمات التالية :

- الشخصية المتسمة بالتنافس الحاد ، وغالبا ما تشعر أنها تحت الضغط وقت إنجاز أو اتخاذ القرارات الحاسمة، وقد تم تناولها فيما سبق ، في عوامل الضغط المتعلقة بالفرد تعرف بالشخصية "أ "
- التغيير في العمل سواء كان بسبب الترقية أو النقل ،حيث يفرض على المدير مطالب جديدة
- المناخ التنظيمي السيئ الذي يعمل فيه المدير والذي يحدد صلاحيته وحريته ويؤثر على اتخاذ القرارات الدخول في صراع مستمر بسبب تعارض قيم الشخصية مع قيم المؤسسة التي يعمل فيها cooper) ، 1985)

مما سبق ذكره يتبين أن الضغط المهني ناجم عن المكانة الوظيفية المرتبطة بالمناصب الإداريـة العليـا فحسب بل يمتد ليشمل الأشخاص الذين هم في مواقع إدارية الوسطي و الإشرافية ، حيث تفـرض علـيهم مراكزهم نقل المعلومات من الإدارة العليا وإيصالها لموظفيهم من أجل تنفيذ الأعمال ومتابعتهـا (هيجـان، 1998) .

لقد وجد (كويك Quik ، 1984) أن المشرفين والتنفيذيين في الإدارة لا يتمتعـون بصـلاحيات كاتخـاذ القرارات وقد تتدخل الإدارة العليا في شؤونهم وتكليفهم بأعمال خارج مهامهم المحددة ؛ لهذا يظهرون ضيقهم وانزعجا هم وبالتالي يؤثر على أداءهم الوظيفي ، وقد يجعلهم عرضة للضغوط بسبب الأدوار التي يقومون بها وهذا ما تحاول الدراسة الحالية تناوله صراع الدور الوظيفي وغموضه عند فئة المكتبيين الجزائريين .

3. 1. 3 عبء العـمـل :

يميل معظم الأفراد إلى تفضيل القيام بالأعمال التي تثبت ذاتهم ، وبمعنى أخر فإن الأفراد غالبا ما يكون سعداء في أعمالهم عندما لا تحمل درجة شديدة من الضغط أو أنها مملة تفقد درجة من الحماس فـي الأداء ، ونظرا لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغط المهني سوف نذكر نوعين هـامين همـا : العبء الزائد في العمل والعبء الناقص ، أو البطالة المقنعة (لوزي Lussier ، 1990)

3. 1. 3. 1عبء العمل الزائد :

يكون عندما تفوق مطالب العمل قدرات وإمكانيات الفرد سواء من حيث الكمية أو النوعية ؛ ينشـأ الأول عند كثرة الأعمال التي تتطلب منه الإنجاز في وقت محدد ، فإن العبء الزائد في العمل قد يقتضي من الفرد العمل لساعات طويلة متواصلة دون أخذ فترات من الراحة ؛ وقد يكون مصدرها تواصل العمل والمقاطعات المستمرة في العمل ، سواء كان ذلك من خلال الزيارات أم الاجتماعات أو المكلمات الهاتفية ؛ أما عن نوعية العمل نقصد بها المهارات الفكرية والفنية للقائمين بالأعمال والتي قد تفوق مهارتهم وقدراتهم حيـث تتطلـب منهم قوة التركيز و اتخاذ القرارات الحاسمة ومن الممكن أن تكون سببا من أسباب الضغط المهني .

3. 1. 3 .2عبء العمل المنخفض :

إن العمل القليل لا يثير الحماس ولا اهتمام الأفراد، بل قد يشعرون بالخوف والقلق والإهمال مما يقلل من شعورهم بالأهمية في المؤسسات التي يعملون بها وقد توصلت الدراسات إلى أن العمل القليل هو أيضا مـن أسباب الضغط المهني (لوزي Lussier ، 1990) (عن هيجان ،1993)

3 . 2 المـنـاخ الـتنـظيمي :

يشمل المناخ التنظيمي منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة و الفلسفة التي تحكم سياستها لتحقيـق أهدافها ، والطريقة التي يتم بها إنجاز المهام ؛ والذي يهمنا في هذا المقام هو الإشارة إلى أهـم الممارسـات التي يعتقد أن لها علاقة قوية بالضغط المهني وتتمثل فيما يلي :

3. 2. 1 ثقـافـة المـنظـمة :

وهي جملة القيم و المعتقدات والممارسات السائدة التي تطورت واستقرت مع الزمن بحيث أصـبحت سـمة خاصة بالتنظيم ، تميزه عن غيره من المنظمات الأخرى ، وهي التي تحدد ما هو مقبول وما هو غير مقبول، ما هو مهم وما هو غير مهم ، كما تحدد المسار الذي يجب أن يتبعه الأفراد في عملهـم وتعـاملهم داخـل المنظمة (محمد هيجان، 1998 ؛ القيروني ، 2000)
إذا تبنت المنظمة قيما معينة مثل الاهتمام بالوقت واحترام الأنظمة، والقوانين والاهتمام بالموظفين وتطـوير العدالة والفعالية ،والكفاءة فإن المنظمة تتوقع من أفرادها أن يتبنوا هذه القيم وتظهر في سلوكا تهـم ؛ وفـي حالة العكس فإنه يؤدي إلى ظهور الضغط على الموظف الذي يحاول التكيف في ميدان عمله ، أي عنـدما يحدث تعارض بين قيم المنظمة و الفرد يؤدي في الغالب إلى الضغط أو في حالة ملاحظة الفرد أن المنظمة تدعو إلى الالتزام بقيم معينة في الوقت التي تظهر ممارساتها عكس ذلك ؛ وقد تتسم المنظمة بالصـرامة ولا تراعي قدرات وإمكانيات الأفراد وتتجاهل احتياجاتهم و طموحاتهم وكذا عدم تحقيق العدالة في التعامل معهم

، لذلك تعتبر ثقافة المنظمة مسببا للضغط
(هيجان ، 1998) .

3. 2 . 2 السياسة التنظيمية :

هي الطريقة التي تتبعها الإدارة في تحقيق أهدافها و غايات المنظمة ، وتشكل هي الأخرى مصدراً رئيسياً للضغط المهني ، لقد أكد كل من بريف وزملائه (Brief et al, 1989) أن السياسات التنظيمية تمثل سبباً من أسباب ضغوط المهنية إذا تضمنت تقييم الأداء الغير الملائمة وعدم العدالة في المكافآت و الرواتب وغموض السياسات و عدم دقتها ، وطريقة تغيير الأفراد من وظائفهم بصفة غير منتظمة ، أو نقلهم من أماكن عملهم .

3. 2 . 3 العمليات التنظيمية :

لقد لخص بريف وأخرون(Brief et al (1989 أن العمليات التنظيمية المسببة للضغط المهني في النقاط التالية:

- الاتصال السيئ
- التغذية المرتدة السيئة أو غير الملائمة فيما يتعلق بالأداء
- الأهداف الغامضة أو المتعارضة
- التفويض غير الفعال
- قصور أو ضعف برنامج التدريب

ويضيف معلقاً عن ذلك أن ممارسة هذه العمليات بشكل سليم تؤدي إلى تحسين العلاقة بين العاملين و المنظمة و تحررهم من وطأة الضغوط الضارة في العمل (عن هيجان ، 1998)

3 . 3 ضغوط الدور الوظيفي :

من بين الأسباب التي اهتم الباحثون بدراستها هي مطالب الدور باعتباره من بين المصادر الرئيسية في الضغط المهني ، حيث كشفت الدراسات المهتمة بشعور الأفراد بضغوط أدوارهم المهنية أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات وغموض و زيادة أعباء وصراع الأدوار هي التي تحدد درجة الضغط الذي يتعرض له ؛ ويرى في هذا الشأن الباحث (مؤيد سعيد السالم ، 1990) أنه يوجد لكل فرد عامل داخل تنظيم معين مسار وظيفي يشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي ، الذي يتم تحديده من قبل الإدارة أو الزملاء أو رؤساء الأقسام ويحدد دور الفرد بطريقة رسمية من خلالها يسمى بالوصف الوظيفي ، الذي يوضح المهام و الوجبات التي ينبغي للموظف تأديتها ، والمؤهلات و الخبرات التي ينبغي أن تتوفر لديه ، وموقعه في الهيكل التنظيمي .

كما تشير الكثير من الدراسات التي أجريت لمعرفة أسباب الضغط ، أن مطالب الدور تعتبر من بين المصادر الرئيسية في الضغط المهني و إن شعور الأفراد بضغوط أدوارهم المهنية ، أي نوع العمل الذي يقوم به الموظف و ما يتضمنه من واجبات و مسؤوليات ، وغموض وزيادة أعباء و صراع الأدوار من المحددات الهامة لشدّة ونوع الضغط الذي يتعرض له (لطفي راشد ، 1992) .

وسيتم شرح هذه العوامل وعلاقتها بالضغط المهني بشيء من التفصيل ولكن قبل ذلك ، سنعرج على تحديد ما نعنيه بالدور ؟ وكيف يكون صراع وغموض الأدوار ؟

3. 3 . 1 تعريف الدور:

يعرفه كوت " Coûte على أنه أسلوب اجتماعي للتصرف في موقف معين يمارسه أي شخص يشغل وظيفة أو مركز اجتماعيا" .

إذاً ينظر إلى الدور على أنه الجزء الذي يلعبه الفرد في التنظيم ، ويعتبر الدور بهذا المعنى أمرا عظيم التشخيص بسبب أنه يستند على كيفية تصرف الفرد للدور المناط إليه وتقييم الفرد لتصرفاته في ضوء هذه التوقعات .

أما الباحث (كاهن و آخرون ، 1993) فيعرف الدور على أنه الفعالية أو النمط السلوكي المطلوب أداؤه من قبل الفرد شاغل الوظيفة في الهيكل التنظيمي ؛ فمثلا على مدير المبيعات إدارة وحدته بالشكل الذي يحقق تصريف السلعة إلى المستهلك ، وبهذا يضمن تحقيق هدف المنظمة .

كما يعرف باريك (1976) Pareek الدور بأنه الموقع الذي يحتله الفرد في التنظيم ، كما تحدده توقعات الأفراد المهمين في المنظمة و حامل الدور ، ونعني بتوقعات حامل الدور مجموعة أنماط السلوك التي يتوقعها الفرد الذي يشغل منصباً أو مركزاً معيناً (بارون خضر ، 1999) .

ومنه يمكن القول إن لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في الأخير دوره و سلوكه الوظيفي ولكن في حالة وجود غموض في الواجبات و المسؤوليات التي يفرضها الدور على الموظف في المنظمة قد يؤدى به إلى الشعور بما يعرف بغموض الدور الذي سوف نتعرض له بشيء من التفصيل لأنه موضوع دراستنا الحالية على النحو التالي :

3 . 3. 2 غموض الدور : مفهوم و تناول

يرى الباحث (بيرBeehr،1995) أنه ينشأ هذا الموقف بالنسبة للفرد في العمل عندما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة ترضيه، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على علم بأهداف العمل أو الإجراءات التي عليه اتباعها وقد يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله؛ فإن الحيرة و الغموض قد ينشأ لدى الفرد وتكون سببا للضغط وخاصة عندما يكون محروما

من التغذية الرجعية FEED BACK والتي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه .

إن غموض الدور يشير إلى جهل الشخص لعمله أو عدم فهمه لمستوى الأداء والعواقب الناتجة عن سلوكه تؤدى به إلى حالة من التوتر و الإجهاد (مقدم ، 1996) ويتخذ غموض الدور المظاهر التالية :



- مهام وأهداف الموظف غير واضحة له
- لا يعرف من هو المسؤول عن عمله
- لا يعرف الموظف ما هو الدور المتوقع منه في القسم أو المصلحة التي يعمل بها .

وقد عرف (كاهن وأخرون Kahn et al , 1993) غموض الدور بأنه فقدان الوضوح في دور الفرد في العمل ، والأهداف التي يحققها وفي مدى مسؤولياته (ستورا ، 1997) أما (مارشال و كوبر Marshall & (Cooper1979 فيرى غموض الدور هو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أدائه لدوره في المنظمة ، مثل : المعلومات الخاصة بحدود المسؤوليات و سلطته ، والمعلومات الخاصة بسياسات ، قواعد المنظمة و طرق تقييم الأداء . ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته و ينشأ غموض الدور عندما لا تتوفر المعلومات الواضحة و الملائمة لدى الفرد عن الدور المطلوب منه ، أو عن طريق القيام به ، أو عن نتائج قيامه بالدور ، كما ينشأ عن التعارض بين هذه المعلومات (لطفي راشد محمد ،1992)

على أن غموض الدور عند موظفي المكتبة و إن تعددت مظاهره ، يمكن حصرها في أربعة نقاط أساسية :

1- عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف فيما يخص الدور المطلوب منه في العمل ومن الأشخاص الأساسين مثل: المديرين والمشرفين فمثلا عدم إيصال المعلومات لدى موظف جديد يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه في المؤسسة .

2- قديم المعلومات غير الواضحة أو المتناقضة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف، وخاصة في الحالات التي تكرر فيها المعلومات آلتي تحمل مصطلحات إدارية أو فنية غير مألوفة للموظف .

3- عدم وضوح السلوكات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه، حيث نجد في مثل هذه الحالة الكثير من المهام المسندة إلى الموظف دون وضوح الكيفية التي يمكنه من خلالها أن يقوم بتنفيذها.

-4عدم وضوح النتائج المترتبة عن الدور المتوقع من الفرد في الإدارة عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه أو يفشل في تحقيقها . (لطفي راشد محمد ،1992)

كما يرى مجموعة من الباحثين أن غموض الدور يتعلق بغياب واضح للمسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد وفي أغلب الأحيان يدرك الموظفين درجة من الغموض في حالات مثل: بداية استلام عمل جديد ،

ترقية ، النقل ، تعيين رئيس جديد ، مسؤولية الإشراف وحدوث تغيير في البيئة التنظيمية كإعادة التنظيم الهيكلي للمؤسسة
(شين و سبكتر Chen et Spector , 1992)

إن استمرارية الغموض يؤدي إلى نتائج سلبية وهذا ما بينته نتائج البحـوث أن غمـوض الـدور يـرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي ويظهر من خلال تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل ، التوتر والقلـق فـي مكان العمل ودرجة منخفضة من الثقة بالنفس. ومن الجانب الفيسيولوجية فهناك علاقة بين غموض الدور و ارتفاع الضغط الدم وزيادة نسبة الكولسترول و السمنة (علي عسكر، 2000) .

وقد أشارت دراسة عند مجموعة من العمال أن غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقـة بوظـائفهم أدت إلى زيادة التوتر و الشعور بعدم الجدوى ، وانخفاض الرضا الوظيفي والثقة في النفس (سمير عسـكر، 1988)
كما بينت أبحاث كاهن وزملائه (1964) من جامعة ميتشيغان أن الأفراد الذين يعانون مـن فقـدان تحديـد دورهم يظهرون قليلا من الرضا في نشاطهم المهني ، وتوترات متزايدة متعلقة بعملهم ، و شعورا بقلة أهمية أعمالهم في التنظيم يصحبها فقدان احترام الذات و زيادة التوتر مصاحبة ببعض من الأعراض الجسمية .
وتوصلت دراسة لفرانتش و كابلان (1970) التي شملت 205 مهندس في إحدى قواعد النازا إلى النتائج نفسها مصحوبة بأعراض فيزيولوجية كارتفاع نسبة ضغط الدم (ستورا،1997)
وبين كل من الباحثين باغليون وأخرون (Baglioni et al , 1990) في دراستهم علـى عينـة مـن 1496 عاملا ، على وجود علاقة بين أعراض و مؤشرات اعتلال الصحة النفسـية والجسـمية وغمـوض الدور.

3. 3. 3 صـراع الدور : المفهوم و التناول

يقصد بصراع الدور في العمل أو المؤسسة ، وجود تعارض في متطلبات العمل التي ينبغي للفرد القيـام بها أو وجود أكثر من طلب على الفرد ، والاستجابة لأحد هما تصعب عليه الاستجابة علـى الآخـر فمـثلا المشرف الذي عليه تنفيذ طلب رئيسه (مسئوله) في قسمه وفي الوقت نفسه يطالبه العاملون تحـت إشـرافه بتخفيف عبء العمل اليومي ، ويتوقعون منه الموافقة (الطريرى ،1993)

قد يتعرض الفرد في عمله لمجموعة من التوقعات السلوكية التي تفرضها مجموعة الأدوار التي ينتمـي إليها وكثيرا ما تكون هذه التوقعات متضاربة ، بحيث يواجه الفرد العديد من متطلبات العمل المتناقضـة أو يقوم بعمل لا يرغب فيه ، أو يعتقد أنه ليس جزء من مهامه ، أو خارج عن إرادته ، أوفي حالة يطلب منـه القيام بأعمال غير متجانسة (لطفي راشد ، 1992 ؛ الطريرى ، 1993)
لذلك فإن الضغط قد يكون نتيجة لتعرض الفرد لمواقف تفرض عليه متطلبات متعارضة وتسـمى بضـغوط

صراع الدور ويتخذ هذا الصراع عدة أشكال نعرضها فيما يلي :

* **عدم ملائمة الدور ترجع** إلى نوعين من الشعور هما :

أ . يشعر حامل الدور بأنه ليس لديه وسيلة موارد ، مناسبة لأداء الدور بفعالية ، مثال ذلـك مـا يحـدث للطبيب عندما تتوفر لديه المعلومات النظرية لإنقاذ المريض لكن لا تتوفر لديه الأجهزة و الأدوات المساعدة على تأدية مهامه

ب ..يشعر حامل الدور بأنه غير مؤهل لأداء دوره بفعالية .

* **صراع المرسل الواحد للدور** : يحدث عندما يطالب رئيس العمل من عماله القيام بواجبين متعارضين كأن يصدر تعليمات شفهية للفرد تتعارض مع القانون الداخلي للتنظيم يتحمل فيما بعد الفرد نتائجها بمفرده لعـدم وجود الدليل المادي (لطفي راشد ، 1992 و هيجان ، 1993)

***الصراع بين مرسلي الدور** : يحدث عندما تتعارض توقعات الدور مع بعضها البعض، تجاه دور معين أو عندما تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وكذلك يظهر تعارض أو صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة، ويتلقى الأوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة (الطريرى ، 1993)

* **صراع تعدد الأدوار** : هذا النوع من الصراع شائع بين الأفراد نظرا لقيامهم بأدوار مختلفة ومتعددة فقد يكون الرجل ابنا وأبا وطبيبا وطالبا وعضوا في جمعية .. في الوقت نفسه

***صراع الدور الشخصي** : ويظهر عندما تتعارض مطالب الآخرين : المنظمة و زملاء و الأقـارب و الأصدقاء .. ...مع القيم التي يتمسك بها القائم بالدور (لطفي راشد ،1992) .

* **صراع الإفراط في الدور** : يحدث عندما يكون الفرد معرضا لتوقعات مـن جهـات متعـددة لا يسـتطيع الاستجابة لها ، ويرتبط هذا النوع من الصراع بضغوط الوقت ، لأنه في الكثير من الأحيـان يجـد بعـض الموظفون أنفسهم في مأزق ، نتيجة لحاجاتهم إلى إنجاز الأعمال التي تمليها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون منهم الإنجاز الفوري (لطفي راشد ،1992) .

يعتبر صراع الدور كمصدر مسبب للضغط تعتمد على طبيعة الموقف الذي يحدث فيه الصراع ، وعلـى الفرد وإدراكه للموقف وقدرته على التكيف معه ؛ والدراسة الحالية تحاول معرفة الضغط المهني عنـد فئـة المكتبيين الجزائريين من خلال عامل صراع الدور فهل تعانى هذه الفئة من صراع الدور ؟

أما دراسة كلا من الباحثين (وودمان وسلوكن Slocun et Woodman،1984) فبينـا فيهـا أهـم المظاهر التي تميز صراع الدور في العمل كالأتي :

1- القيام بمهام وأعمال مع الشعور أنها غير ضرورية
2- الدخول في الصراع بين المدير والموظفين من الإدارة الوسطي والتنفيذية
3- لا وجود لالتزام خاص بالسلطة أو الجهاز الذي يعمل فيه الفرد
4- القيام ببعض الأشياء في العمل التي تكون مقبولة من قبل شخص ومرفوضة من طرف آخرين
5- يطلب من الفرد أداء أعمال متناقضة من عدّة أشخاص في المؤسسة التي يعمل فيها .

لذلك نجد في بيئة العمل عدداً من الأفراد ، الذين يشعرون بالحرج نتيجة المطالب المتعارضة والصراع بين المدير والموظفين والقيام بأعمال متناقضة والتي تؤدي بهم في نهاية الأمر إلى فشلهم أو عجزهم في تحقيق مطالب المؤسسة ورضاهم في العمل و هذا ما لمسناه عند فئة المكتبيين عند إجراء الدراسة الحالية .
أما الباحثان بارون و كر نبغ (Baron et Greenberg ,1990) فيريان أن صراع الدور يمكن أن يتخذ عِدّة أشكال في العمل نذكر منها :

تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات :

في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين وخاصة موظفي الإدارة الوسطي في مأزق نتيجة حاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تمليها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون منهم الإنجاز السريع ، و قد يشعر المدراء بالوضع السيئ ، نتيجة تعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية .

تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:

حسب الباحث أرجرس (Argyris) فيحدث التعارض في المنظمات التي تطبق الإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها في الوقت الذي يفضل فيه الفرد اتباع الصيغ غير الرسمية في العمل .
إن عدم التوافق بين الفرد و المنظمة قد يزيد سوءا ، وذلك عندما يكون الفرد صاحب شخصية ناضجة يسعى لتحقيق الذات و الاستقلال ، في الوقت الذي تسعى فيه المؤسسة التي يعمل بها أن تجعل منه فردا عاملا تعتمد عليه خلال التخصص في العمل ووحدات التحكم والسيطرة . (نفس المرجع)

تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة:

يحدث هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد، الذي يجد نفسه حائرا بين الالتزام بتعليمات وتوجيهات المؤسسة أو الإدارة التي يعمل فيها ، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر والتي تعني ربما تعني الخروج عن مهامه ووجباته، مثل هذه المشكلة تحدث دائما في بيئات العمل إذ أنّ الموظفين القدامى غالبا ما يقومون بأداء الكثير من الأعمال التي لا تتطلبها وظيفتهم في التنظيم الإداري إذ يعتبرونها نوعا من المساعدة

بين الأفراد في العمل ، أما الموظف الجديد قد يشعر بالخوف والتردد في الأداء ، لاسيما إذا ما كان يتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر . (جعفر أبو القاسم ، 1992)

تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها:

يعـتـبر تعارض القيم مشكلة من مشكلات الرئيسية التي تواجه المنظمات والتي تحول دون انسجام الأفراد مع أهدافها وبيئتها، فعلى سبيل المثال: نجد الكثير من الأشخاص الملتزمين دينيا والذين يعملون في البنوك أنه من الصعب عليهم القيام بأعمالهم في البـنـك فـي الـوقـت الـذي يحـافـظون فيه على قـيمهم التـي تتعارض مع الدور المطلوب منهم علما أن عمل البنوك يقوم على المعاملات الربا المحرمة شرعا .
(1990, Baron et Greenberg)

وهكذا يتضح أن صراع الدور يعتبر مشكلة شائعة في كثير من بيئات العمل، والتـي مـن الممكـن أن يدركها الأفراد في المؤسسة أو الإدارة التي يعملون بها وغالبا ما يحاولون تحمله والتكيف معـه، غيـر أن تكرار مدة وجود صراع دور لدى الأفراد ، فإنه يعرضهم إلى ضغط شديد في وقد يتخذ صراع الدور عنـد موظفي المكتبة الوطنية المؤشرات التالية :

- تعارض في متطلبات العمل من حيث الأوليات وهو معروف عند موظفي الإدارة الوسطي بالمكتبة مثل رؤساء الأقسام و المصالح .
- قيام الموظف المكتبي بأعمال مع الشعور أنها غير ضرورية ، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلا ولا يعتقد أنها جزء من مهامه (فكثير ما يطلب منه القيام بعملية جرد وإحصاء عدد من الكتب دون معرفة عناوينها ومحتوياتها وهذا يعرضه إلى مواقف حرجة مع القراء من باحثين و جامعيين)
- القيام بأعمال متناقضة يطالب بها الموظف المكتبي

وقد يترتب عن صراع الدور أثار تنعكس على صحة الفرد العامل ؛ وهـذا مـا أكدتـه الدراسـات أن استمرارية صراع الدور في العمل يؤدي إلى ظهور اضطرابات في القلب أو الأوعية الدموية مع ارتفـاع ضغط الدم وظهور الأعراض السيكوسوماتية مثل ارتفاع نسبة الكولسترول في الدم و السمنة (علي عسكر ، 2000) .

وأوضحت نتائج إحدى الدراسات أن دقات القلب تتزايد بحدة الأوقات التي يتعرض فيها الفرد لصراع الـدور أثناء عمله اليومي . وفي دراسة أخرى على عينة المدراء و المرؤوسين تبين أن صراع الدور يـؤدي إلـى صراع داخلي حاد ، وفي زيادة التوتر و انخفاض الرضا الوظيفي و انخفاض الثقة في الرؤساء والمنظمـة ككل (سمير عسكر ، 1988) .

ووجد مارغولي كرس أن رؤساء العمال معرضون للقرحة المعدية سبع مرات أكثر من العمال الـذين فـي عهدتهم وهذا نظرا لاتخاذهم قرارات تؤدي إلى نتائج تصادمية وهذا ما أكدته الدراسات الاستطلاعية الـذي نشرها مركز الأبحاث ميتشيغان حول صراع الأدوار (عن ستورا ، 1997)

3 .3. 4 عبء الدور :

قد يتبين أن نجاح الدور المتوقع من الفرد في ميدان عمله أمر سهل وانه في كل الحالات يمكن التنبؤ به و تحقيقه ، إذ هناك عامل آخر أن وهو عبء الدور ، فمعظم الناس يميلون إلى تفضيل القيام بالأعمـال التـي توفر لهم إثبات ذاتهم ، وذلك لما تحمله في طياتها من خصائص التحدي و التجديد على أن لا تكـون هـذه الأعمال تحمل طابع الضغط عليهم أو أنها مملة لدرجة يفقدون الحماس في أدائها ، و يجب أن نفـرق بـين نوعين من عبء الدور هما :

- **زيادة عبء الدور** : ونعني به قيام الفرد بمهام تتطلب مهارات عالية لا يملكهـا ، أو لا يسـتطيع إنجاز هذه المهام في الوقت المتاح ، وتنقسم زيادة عبء الدور هي الأخرى إلى قسمين :

- **عبء كمي** : يحدث عندما تسند للفرد مهام كثيرة و مختلفة ، ولا يكون لديه الوقت الكـافي لإنجازهـا ولاسيما إذا كانت هناك مواعيد نهائية مسبقة لإنجاز الأعمال ؛ ومثال ذلك أن يكون لدى الفـرد كثيـر مـن الأعمال التي تتطلب منه الإنجاز في وقت محدد ، ومع انه قد يكون كفؤاً بدرجة فائقة في أداء عمله ، فـإن كمية العمل قد لا تساعده في إظهار كفاءته (لطفي راشد ، 1992)

كذلك فإن **العبء الزائد** في الدور الوظيفي ، قد يقتضي من الموظف المكتبي العمل لساعات طويلة متواصلة دون التمكين من أخذ فترات الراحة ؛ وقد يمتد إنجاز مهام العمل خارج أوقات العمل القانونية وهذا ما نجـده عند المكتبيين الجزائريين خاصة أيام العطل الجامعية و المدرسية لجميع المستويات .

- **عبء نوعي :** وينشأ عندما لا تتوافر لدى الفرد المعارف و المهارات اللازمة للقيام بجزء من العمل أو يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين تفوق مهاراته الحاليـة أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل بكفاءة (سمير عسكر ، 1988 ؛ لطفـي راشـد محمـد ، 1992) ولعل من بين أهم العوامل التي تساهم في عبء نوعية العمل و زيادة حدتها هو تعقد العمل ذاته ذلك أنه كلما كان العمل معقداً بدرجة كبيرة تطلب درجة عالية من المهارات لأدائه بشكل جيـد و قـد لا تتوفر لدى الفرد المهارات الكافية مما يجعله عرضة للضغوط و هذا النوع من الأعمال المعقـدة ربمـا يعايشه الكثير من الأفراد الذين يعملون في مجال الأمن و البحوث

ويفترض فرانش و كابلان أن عبء العمل نوعي أو كمي ينتج عنه على الأقل تسعة أعـراض هـي : الإرهاق الجسمي و النفسي ، عدم الرضا عن العمل ، و التوتر في العمل ، انخفاض تقدير الذات ، الشـعور بالتهديد و الحيرة ، ارتفاع معدل الكولسترول في الدم ، زيادة دقات القلـب ، الإصـابة بـأمراض تصـلب الشرايين التاجية للقلب و الإصابة بحساسية الجلد ، ميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين (صـلاح الـدين محمد عبد الباقي ، 2000) .

انخفاض عبء الدور : لقد كان التركيز في الأبحاث و الدراسات المتعلقة بالضغط المهنـي موجـه نحـو العبء الزائد ، حتى تم التوصل إلى أن العمل القليل هو أيضاً من أسباب الضغوط ، حيث يمثل مشكلة الكثير من الأفراد خاصة عندما يصبح ظاهرة مستمرة ، و يرجع ذلك أن العمل القليل قد يتطلب قدرات أقـل مـن

إمكانيات الفرد، و غير كاف لاستيعاب طاقاته و قدراته و اهتمامه (لطفي راشد محمد ، 1999) فالأعمال التي لا تتطلب من الشخص المتخصص استخدام مهاراته و خبرته بكفاءة ، أو تلك الأعمال التي يغلب عليها طابع التكرار الممل تعتبر في الغالب أمثلة جيدة للأعمال التي يعيش أصحابها خبرة البطالة المقنعة ، وبالتالي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي و الإثارة في عمله ، ويكون عرضة للشعور بالملل و الروتين و انخفاض تقدير الذات و زيادة الشكوى و العصبية و الغياب و العزلة (سمير عسكر ، 1988) .

3 .3. 5 المستفيدون من الخدمة :

تذهب نظرية الطبيب النفسي Hynskoht إلى " أننا نشترك جميعاً في الحاجة إلى الشعور بأننا مطلوبين من قبل الآخرين و تأثر شعور الإنسان بحاجة الآخرين له و حاجته لهم قوية " ؛ ومع ذلك يمكن أن يكون لشعور الإنسان بحاجة للآخرين له جانب سلبي (أليوت ،1998)

حيث أظهرت نتائج دراسة Pines & Arenson (1988) أن المهن التي يتضمن صميم عملها مساعدة الآخرين مثل الأطباء ورجال الأمن و الإداريين ...يعاني أصحابها الإعياء المهني (عبد المحسن فهد ، 2000)

وجاء في دراسة لعبد المحسن فهد حول محددات الإعياء المهني لـ 350 أخصائي اجتماعي أن الإعياء المهني الناتج عن ضغوط المستفيدون من الخدمة كان عالياً ، كما أن درجة الإعياء المهني لدى الإناث أعلى من الرجال ، ويرجع ذلك إلى زيادة درجة الإعياء المهني للإناث الناتج عن الاكتئاب من كثرة شكاوى المستفيدين من الخدمات ، والضيق نتيجة مشاكل العملاء و الضجر من كثرة حديثهم ، وصعوبة التفاهم معهم ، وصعوبة تجاوب المستفيدين أثناء العمليات المهنية ؛ وتجدر الإشارة إلى أن الإعياء المهني يفهم عند رشتون (1987) Rushton بأخر مرحلة لضغوط العمل (نفس المرجع).

لقد تم ذكر الكثير من مسببات الضغط التي تتعلق بخصائص الشخص ذاته ، أو بطبيعة العمل الذي يقوم به غير أنه يوجد مسببات وعوامل أخرى تعرف بالظروف المادية لبيئة العمل : مثل الضوضاء الضوء درجة الحرارة وتصميم المكتب وغيرها من العوامل تخص ظروف العمل ؛ ففي العصر الحديث استطاع الفرد أن يكيف البيئة التي يعيش و يعمل فيها على أن هذا التطور في بيئة العمل لم يجعل الموظف في مناعة من التعرض للضغط من هذه البيئة الجديدة ؛غير أن الدراسة الحالية تتناول الضغط لصراع الدور وغموضه داخل المنظمة؛ إن الأفراد العاملين عندما تحدث لهم مثل هذه المواقف يحاولون التكيف معها غير أن استمرارها وتكرار وجودها يؤثر على صحتهم النفسية والجسمية مثل ارتفاع ضغط الدم والكولسترول والبحث الحالي يحاول تشخيص ضغط المهني من خلال صراع وغموض الدور وعلاقتهما بظهور أعراض الضغط المهني و الاضطرابات النفسجسمية عند عمال المكتبة الوطنية الجزائرية .

عالج هذا الفصل مصادر و مسببات الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد ولم يتم التركيز عليها ، لأن موضوع دراستنا الحالية هو أسباب أو مصادر ضغوط المتعلقة بالمنظمة وعلى رأسها ضغوط الدور أي صراع الدور و غموضه ، لذا حاولنا في هذا الفصل أن نعرض مختلف التناولات و التفسيرات النظرية التي عالجت هذا الموضوع ؛ والتي يعتقد أن لها صلة بالضغط المهني لدى الموظفين المكتبين بالمكتبة الوطنية ؛ وما تجدر الإشارة إليه هو أن العوامل المتعلقة بالفرد والمنظمة تتفاعل في سياق متتابع محدثة التكيف واستعادة الاتزان الحيوي ، أو التعرض لمستويات متفاوتة من الضغط المهني ، وعندما تتجاوز هذه العوامل طاقات التكيف لدى الفرد ، ينتج عن ذلك جملة من الآثار و النتائج السلبية و التي هي محور الفصل اللاحق .



الفصل الثالث

الضغط المهني والصحة الاضطرابات النفسيجسمية

تمهيد :

تتعدد ردود الأفعال للضغوط الواقعة على الأفراد ، فتأثير العامل الضاغط في سياق متتابع يمكن أن يؤدى إلى اتجاهين الأول : التكيف واستعادة الاتزان الحيوي أو الثاني : المرض و الخلل المرتبط بالضغط هـذه النتيجة السلبية للضغوط تعد من أهم المواضع التي مازالت تلقى اهتماما وجدلاً بحثياً واسعاً لدى الباحثين لما لها من أثار ضارة على الفرد و المنظمة التي يعمل بها و المجتمع بصفة عامة .

و الفصل الحالي ، يهتم بنتائج ضغط المهني و الآثار السلبية التي يخلفها علـى صـحة الفـرد أهمهـا الاضطرابات السيكوسوماتية ، و قبل التعرض لها بشيء من التفصيل ارتأينا التحـدث أولا :عـن طبيعـة الاستجابة الجسمية للضغط ، ثم البعد النفسجسمي للضغط المهني الذي ضم أهم الأعراض منها : (الجسـمية الانفعالية ، الفكرية الذهنية ، و الأعراض الخاصة بالعلاقات البينشخصية) ، ثم الاضطرابات السيكوسوماتية مفهوماً مع ذكر أهم أنواعها (الصداع ، اضطرابات الجهاز الهضمي ، اضطرابات الجهاز الدوري القلـب ، الأوعية الدموية و اضطرابات الجهاز التنفسي) متبوعـة بعنصـر خـاص بالاضـطرابات النفسـية ثـم الاضطرابات السلوكية وأخيرا الاضطرابات المعرفية .

1 - طبيعة الاستجابة الجـسميـة للـضغـط :

كثيراً ما يتعرض الفرد فـي حياته ، إلى الانفعالات مثل التوتر، الفرح ، الحزن و الاطمئنان و تنعكس تأثيراتها على الجسم ، الذي يستجيب بتغيرات يتم التحكم فيها عن طريق الجهاز العصبي وكـذلك التنبيـه الهرموني ، فعندما يدرك الفرد الحادث الضاغط تظهر تغيرات في الجسم ، بدءا بالشعور بزيادة ضـربات القلب و ربما زيادة ارتفاع ضغط الدم ، أو زيادة أو نقص في التنفس تصبب العـرق ، و جفـاف الحلـق فكيف يحدث هذا ؟ وكيف يستجيب الجسم للضغط ؟

كل جهاز من أجهزة الجسم يقوم بالاستجابة للضغط الذي يتعرض له الفرد و ذلك عن طريق التنبيه العصبي ، و كذلك التنبيه الهرموني ؛ إن منطقة الهيبوتلاموس في الجهاز العصبي هـي المسـؤول الرئيسـي عـن الانفعالات و التوتر الذي ينقل بدوره المثير ، إلى الغدد خاصة الغدة النخامية و الغدة الإدرنالية التين تفرزا ن بدوريهما الهرمونات التي لها علاقة بالضغط مثل الكورتيزول Cortisol و الألدرسترون Aldosterone و الإبينفرين Epinephrine ؛ و تكون استجابة الجسم بزيادة هيجان الأعصاب و نشاط القلب و الشـرايين و النبض و ضغط الدم ، كما تضطرب وظائف الجهاز الهضمي و تزداد نسبة احتراق السكر من خلال هـذه الاستجابات و يحاول الجسم التكيف مع المواقف الضاغطة (جيردانو Girdano ، 1990)

إن الفهم الصحيح لاستجابة الجسمية للضغط يساعد كثيرا في فهم طبيعة الضغط المهني و الآثار التي يتركها على صحة الفرد و أهمها : الاضطرابات النفسية - الفيزيولوجية و لكن قبل التعرض لها يجـب أن نفهـم أبعاد الضغط النفسي - المهني و ما هي أهم الأعراض المترتبة عنه ؟

2- أبعاد الضغط النفسي- المهني :

يعتبر الضغط ضرورياً كعامل محفز لتثبيت التوازن الداخلي البيولوجي للإنسان ؛ إلا أن زيادة في شدة الضغط –المدرك –أو مدة التعرض له ، عندما تتجاوز طاقات التكيف لدى الفرد قد تؤدى إلى نشأة الأمراض و الإضطرابات السيكوسوماتية ؛عندما يدرك الفرد عدم قدراته في التحكم في مسببات الضغط فإن جسمه يمر بحالة تعرف بالمواجهة أو الهروب و على إثر ذلك تزداد ضربات القلب ، تتسع حدقة العين ، كما تزيد نسبة الأدرينالين ، و تظهر الأعراض باختلاف أنواعها الجسمية ، الانفعالية ، المعرفية الذهنية مع استمرار مسببات الضغط .

و لكل فرد إمكانياته و قدراته العقلية الخاصة به في التكييف و الأهم من ذلك لكل واحد إدراكه للمواقف الضاغطة و الحياتية و كيفية الاستجابة لها ؛ و لهذا قام الباحث (ابراهم Braham ، 1994) بتصنيف أعراض ضغط العمل إلى 4 فئات على الشكل الآتي :

2 – 1 الأعراض الجسمية (Physical symptoms) و هي تضم الأعراض الآتية :

*العرق الزائد
*التوتر الشديد
*الإرهاق المفاجئ
*الصداع بأنواعه (نصفي و دوري)
*ألم في العضلات و خاصة الرقبة و الكتف
*عدم انتظام في النوم (النوم الزائد ، حاجة للنوم)
*الإمساك
*آلام في المعدة مع عسر الهضم
*آلام الظهر و خاصة الجزء السفلي منه
*الإسهال
*القرحة
*التغيير في الشهية
*عدم انتظام ضربات القلب
*آلام المفاصل

2 - 2 الأعراض الانفعالية (Emotionel Symptoms) تشمل ما يلي :

*سرعة الانفعال
*تقلب المزاج
*سرعة الغضب

*الإكتئاب
*ا لبكاء (الرغبة في البكاء)

2 - 3 الأعراض المعرفية أو الذهنية (Intellectual symptoms) ضمت كالأتي :

*النسيان
*الصعوبة في التركيز مع انخفاض الفعالية في الأداء
*صعوبة في اتخاذ القرارات
*اضطرا بات التفكير مع الشعور بالملل
*دافعية منخفضة (فقدان الحماس في العمل)
*الشعور بالسلبية اتجاه العمل أو عدم الرضا في العمل

2 - 4 الفئة الرابعة تضم الأعراض الخاصة بالعلاقات البينشخصية Interpersonnel Symptoms وهي تضم :
*عدم الثقة بالآخرين
*نسيان المواعيد أو إلغاؤها قبل موعدها المحدد
*توتر العلاقات مع الآخرين
*عدم التعاطف مع مشكلات أو حاجات الآخرين
*تبني سلوك دفاعي في العلاقات مع الآخرين

إن تصنيف (ابراهم Braham,1994) لأعراض الضغط الخاصة بالعمل ليس معناه ظهورهـا عنـد الفرد العامل كلها بهذا الشكل ، بل هناك أعراض تظهر عند الفرد الواحد الذي يعمل فـي نفـس الظـروف المحيطة و التنظيمية مع أنه تختفي عند الأخر؛ و هذا بسبب الفروق الفردية و خاصة إدراك الفرد للضغط و كيفية الاستجابة له .

فالبحث الحالي يحاول معرفة إدراك ضغط المهني لصراع الدور و غموضـه ،عنـد مـوظفي المكتبـة الـوطنية و عـلاقته بظهور الاضطرابات النفسجسمية ؛ أي فهم طبيعة و تشخيص أهم الإثارة الناتجة عن الضغط المهني ، و نقصد بها الاضطرابات النفسجسمية (السيكوسوماتية) و لكن قبل التعرض لها نتساءل ماذا نعني بالاضطرابات السيكوسوماتية ؟

3 - مفهوم الاضطرابات السيكوسوماتية :

تسمى أيضا الاضطرابات السيكوفيزيولوجية أو النفسجسمية Psychophysiologicalor, psychosomatie disorders" و هي مجموعة من الأعراض التي تنشأ من أسباب أو عوامل نفسية اجتماعية و هـذه الأعـراض تتـخذ شكلا جسميا أو عضويا فهي عبارة عن أعراض فـيزيـقيـة "Physiques symptômes"حيث تتضمن تنبيه الجهاز العصبي الذاتي أو المستقل (مارتن و آخرون Martin et al ، 1988) .

في تعريف الباحث (ريتشاردم سويم ، 1989) للاضطرابات النفسجسمية ، يرى أنها حالات معينة يـتم فيها التغيرات في الجسم بسبب رئيسي يرجع إلى اضطرابات انفعالية .

و في إنـسـكلوبيديا البريطانية ، جاء تعريف الاضطرابات السيكوسوماتية على "أنها الاستجابات الجسمية للضغوط الانفعالية و التي تأخذ شكل اضطراب جسمي" (العيسوي ، 2002)

من هذا المنطلق نستطيع أن نلخص أن أي نوع من الانفعال النفسي مثل ضغط العمل لابـد أن يصـاحبه نوع من التغيرات البد نية الخارجية و التغيرات الفسيولوجية الداخلية .

إن موضوع الاضطرابات الجسمية ذات المنشأ النفسي كالضغط يعد أكثر المواضع اهتمامـا مـن طـرف الباحثين لقد أكدت نتائج الأبحاث الطبية بأن 50% إلى 80% من الاضطرابات الجسمية إنما تعـود فـي طبيعتها إلى أساس نفسي (العيسوي ، 1990) .

و الـدراسـة الحالية ، تتناول الاضطرابات النفسجسمية التي تظهر في شكل أعراض نفسية و جسمية نتيجة الضغط المدرك لصراع الدور وغموضه ، حيث يتم التعرف عليها من تواجد أعراض الضغط المهني و لا تحاول الباحثة تشخيص الأمراض أو الحالات المرضية ، بل تحاول معرفة مؤشرات أو أعراض النفسجسمية الناجمة عن ضغط المهني عند موظفي المكتبة الوطنية كقطاع حكومي .

و نظرا لتعدد الاضطرابات التي تصيب الفرد الموظف ، نتيجة الضغط و لصعوبة حصرها و تداخلها فيمـا بينها يمكن التعرض لأهمها و الأكثر شيوعاً :

3 – 1 الصداع Migraine :

يعتبر أكثرها انتشارا لدى الأفراد الذين يدركون الضغط العالي، و غالبا ما ينشأ الصداع نتيجة لعوامـل نفسية تؤدي إلى اضطرابات في الجهاز الدوري ؛ فعندما يتعرض الفرد العامل إلى الصداع بصفة مسـتديمة نتيجة لمجموعة من العوامل الضاغطة (عوامل ضغط خارجية المنظمة ، عوامل ضغط خاصة بالفرد) ، التي لا يستطيع تحملها مثل : صراع الدور و غموضه إذ يعتبران عاملين خارجيين يؤثران في ظهور الصداع

و هذا ما بينته دراسة حديثة لـ (على عسكر ، 2000)

إن وقوع الموظف أو الفرد العامل تحت ضغط شديد في ميدان عمله بحيث لا يستطيع تحمله ، يؤثر ذلك على الأوعية الدموية في الرأس ، فتمتد و تؤدي إلى توتر عضلات الوجه ، فينتج ألم الصداع جو زيف سرجان

. Joseph Sargent (1982)

كما أكـد الباحثان (Graham et Wolf) على وجود علاقة قوية بين الصداع و الضغط النفسي حيث يؤدي هذا الأخير إلى تغيير ، ضربات القلب ، التي تؤثر بدورها على الأوعية الدموية في الرأس و تسبب الضغط على الجمجمة و ينتج عنها الصداع ؛ وأكثر صور الصداع ارتباطـا بالضـغط هـي الصـداع النصـفي Migraine و الصداع الناتج عـن توتـر عضـلات الـرأس Migraine of Muscle contraction headache فبالنسبة للصداع النصفي ، يصاب به الفرد نتيجة للمواقف الضاغطة فتمتد و تنقبض شـعيرات الأوعية الدموية في الرأس و بذلك يحدث تنبيه الأطراف النهائية للأعصاب الموجود مع الشـرايين و يبـدأ الشعور بالآلام و ترافقها أعراض مثل : رؤية أضواء ، بقع سوداء و شعور بتنميل في أحد جانبي الجسم ، و قد تصاحبها أعراض أخرى مثل :غثيان والتقيؤ (محمد السيد ، 2000) .

أما فيما يتعلق بالصداع الناشئ عن توتر عضلات الرأس يبدأ الفرد يشعر في البداية بالألم في الـرأس من الخلف و الذي يمتد إلى جانبين الرأس في آن واحد ، كما يشعر الفرد المصاب كأن رباطا شـديدا يشـد رأسه بحيث يفقده القدرة على التركيز و العمل (محمد خليل ، 1990).

كما بينت بعض الدراسات بأن الأفراد الذين يعانون الصداع بسبب ضغط العمل ، غالبا يتميـزون بشـدة الحساسية للنقد ، كما أنهم يوجهون النقد الكثير للآخرين ، كما يتصفون بالطموح و الاندفاع لأجل الوصـول إلى أهداف عالية ، وقد لا يستـطيعـون تحـقـيقها مما يجعلهم معرضين دائما للتوتر النفسي و الذي يؤدي بهم إلى الصداع ، بحيث يصبح هذا العرض مرضًا مزمنًا ، بسبب تكرار حدوثه عند الفرد (الموسوي حسن ،1998) .

3 - 2 اضطرابات الجهاز الهضمي :

تعتبر هذه الإضطرابات رد فعل تجاه الضغط المهني وهي تشـمل علـى : قرحـة المعـدة Stomacal Peptique Ulcèreو قرحة الكولون Ulcères Colis؛ فتعتبر قرحة المعدة هي انسلاخا تدريجيا لمنطقـة صغيرة من نسيج المعدة أو الجزء العلوي من الأمعاء الدقيقة التي تظهر نتيجة الإفرازات المفرطة للأحماض بسبب الانفعالات التي يشعر بها الفرد في عمله (ريتشاردم سوني ، 1989) .

وفي نفس السياق أكدت دراسة لـWolf بأن الإفرازات الزائدة في المعدة ، تنشأ بسبب الضغط المـزمن و المتكرر حيث يؤدي إلى تأكل و تخريب خلايا جدران المعدة و هذا ما أكدته دراسات تجريبية على وجـود عوامل ارتباط بين القرحة و العمل تحت ظروف التوتر و الضغط .

كما جاءت دراسات أخرى لتدعيم ما سلف أن أكثر الأفراد إصابة بقرحة المعدة، هم الأفـراد الذين يتصفون بقلة النضج و التمركز حول الذات و الميل إلى المنافسة الشديدة و الطموح و الرغبة في النجاح (ريتشـاردم سوني ، 1989) .

على أن نتائج الضغط لا تقتصر فقط على المعدة بل تمتد لتشمل منطقة القولون الذي يعتبر من أكثر أجـزاء الجسم استجابة لأنواع التوتر الانفعالي ، لقد أوضح العلماء أن نزول الإفرازات المخاطية بالبراز و استمرار حالات الإمساك كلها مؤشرات تدل على تعرض القولون لحالة من الاضطراب ، النفسجسمي وعندما يتعرض الفرد لضغوط العمل الشديدة ، فإن هذه الضغوط تولد لديه الاضطرابات التي ينتج عنها قرحة القولون .

أما السمنة التي تعتبر مرض العصر الحديث تعد أيضاً إحدى الاستجابات التي يلجأ إليها الجسـم اسـتجابة للضغوط المهنية ؛ فقد أثبتت الأبحاث التجريبية أن ما بين 62 % إلى 65 % من حـالات السـمنة ترجـع لأسباب نفسية و الانفعال الزائد و القلق الذي يعمل على تعطيل مراكز الشبع في الـدماغ الهيبوتلامـوس ، بحيث تجعل الفرد الذي يعاني من الضغط يفقد القدرة على إدراك حالة الشبع وبالتالي لا يشعر وهو عصبياً و فيزيولوجياً بحالة الشبع مهما تناول من كميات الطعام حيث يتناول أكثر مما يحتاج إليه مـن الطعـام دون وعي منه عن (عيطور، 1996).

3 - 3 اضطرابات الجهاز الدموي (القلب و الأوعية الدموية) :

لقد بينت دراسات مؤتمر أطباء القلب الذي عقد في باريس عام 1989 التي حضره عن ما يزيد ألفـين 2000 طبيباً بأن أمراض القلب و الأوعية الدموية تعتبر من أشد الأمراض فتكا بالإنسـان حيـث وصـل ضحاياها ما بين 55% إلى 60% من وفيات العالم .

أما أبحاث فريدمان و روزنمان التي كشفت مجموعة من الأنماط السلوكية التي توضح أنهـا مرتبطـة بأمراض القلب عند الأشخاص الذين صنفتها الدراسة إلى نمطين من السلوك : نمط سلوك الشخصـية (أ) و نمط سلوك الشخصية (ب) و هذا ما تم التعرض له في الفصول السابقة من البحث الحالي .

إن الأشخاص الذين يعانون مرض انسداد الأوعية يظهرون غالبا الدافع الشديد إلى العمل ، كـما يـبدو عليهم الهدوء و عدم الإجهاد و محاولة الاستقلال الذاتي و الاستغناء عن الآخرين ، لـذا فـإنهم غالبـاً مـا يستخدمون المحادثة و الجدال لتحقيق سيطرتهم على الآخرين وعندما يتعرضون لضغوط شديدة فإنهم يميلون إلى كبت مشاعرهم الداخلية و الالتجاء إلى التخيل بدلاً من التعبير السلوكي عنها (جعفر أبو القاسم ، 1993)

وأما الأشخاص المصابون بمرض الذبحة الصدرية ، فإنهم يشبهون مرضى انسداد الأوعية حيث يتمتعون بدافع شديد إلى العمل ، إلا أنهم يميلون إلى اختيار الأعمال التي لا يكون فيها للآخرين سـلطة علـيهم ، إذ يحققون من خلال عملهم المستقل و التفوق من غير أن يضطروا إلى تحمل الشيء الكثيـر مـن المسـؤولية الإدارية (أندرو دى سيزلافي ، 1990) .

وما يمكن استخلاصه أن ضغوط العمل تعد سبباً من أسباب إضطرابات القلب و الأوعية الدموية حيث إن الأشخاص المعرضين لهذه الأمراض غالباً ما يكونون من نمط الشخصية " أ " .

3 – 4 اضطرابات الجهاز التنفسي :

تتمثل في أعراض ضيق التنفس أي العجز عن التنفس التي يكون سببها حالات التوتر و الضغط و هذا ما أكدته أبحاث تناولت حالات الربو ، إذ من أهم أسبابه ترجع إلى المتغيرات الانفعالية مثل الضـغط و الصراعات المستمرة (عطوف محمود يس ، 1986) .

إلى جانب هذه الاضطرابات يوجد ما يعرف بأوجاع الظهر التي يسببها ضغط العمل و تحدث كرد فعل لعدم القدرة على التحكم في الوقت و العمل . كما أنها أكثر الحالات التي يعانيها الأفراد الذين تتطلب أعمالهم الجلوس لساعات طويلة ، هذه الأوجاع و الآلام نجدها في أسفل الظهر نتيجة لتوترات قد تكون تعبيرا رمزيا عن استياء الشخص من عبء الحياة و ثقل المسؤوليات الواقعة عليـه (كويـك وآخـرون Quick & al 1984)

و لذا يمكن استخلاص أن ضغط العمل ، من الممكن أن يترك آثاره على صحة الفرد من خـلال ظهـور أعراض لها علاقة مباشرة بالاضطرابات المذكورة سالفا .

و البحث الحالي لا يحاول دراسة هذه الإضطرابات أو تشخيصها لأنه يكاد يكون أمـ ـرا صعـ ـبا نظـ ـرا لتداخل عدة عوامل و تعقد و تشابك السلوك الإنساني داخل المنظمة ؛ ولكن الدراسة الحالية سوف تتناول أهم الأعراض السيكوسوماتية الناتجة عن ضغط صراع وغموض الدور المدرك من طرف المكتبيين الجزائريين مثل الأعراض والمؤشرات التي تمد صلة وثيقة بالاضطرابات المذكورة سالفا ؛ و لذا فإن السؤال المطـ ـروح هو هل تلك الأعراض تعتبر مؤشرات للاضطرابات النفسجسمية مستقبلا عند موظفي المكتبة...؟ و ما هـ ـي أهم الإضطرابات النفسية التي تظهر نتيجة ضغط المهني ؟

4 - الاضطرابات النـ ـفسـ ـيـ ـة :

تعتبر الحالات النفسية للأفـ ـراد مـ ـن أهم المؤشرات التي تدل على آثار الضـ ـغـ ـ ـط ذلـ ـك أن النـ ـاس لديهم درجة محددة من تحمل الضغط الواقع عليهم و هي ما تعـ ـرف بـ ـ "عـ ـتـ ـبـ ـة الإحـ ـساس" ، فعنـ ـدما يتجاوز الأفراد هذه النقطة نتيجة لضـ ـغـ ـط عـ ـالي يواجـ ـهـ ـونه ، تبدأ الكثير من الاضـ ـطرابات النفسـ ـية الظهور لديهم (عبد الستار إبراهيم ، 1998)

ومن أهم الاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة ضغط العمل نذكر منها الإحباط ، العصاب توهم المرض و القلق ، باعتبار هذا الأخير أكثر انتشاراً ، و قد يـ ـكون عاملا من عوامل الضغط المهنـ ـي كمـ ـا سبق ذكره في الفصل السابق و قد يكون أثر و نتيجة من نتائج ضغط .

1.4 القلق :

تتميز استجابة القلق بالأعراض التالية :

-عجز عن التركيز و الانتباه ، فقدان الفرد السيطرة على النفس

-حدوث إضطرابات في وظيفة الجهاز العصبي السمباتي مما يؤدي بالفرد زيادة في نبضات القلب ، التنفس السريع ، و زيادة العرق في الكفين، و برودة في الأطراف اليدين جفاف الحلـق و إضـطرابات المعـدة و ضيق في الصدر.

-التوتر العضلي الذي يترتب عليه شعور الفرد بالتعب و عدم القدرة على الاسترخاء (عبد الستار إبراهيم ، 1998) .

إن تعرض الفرد للقلق نتيجة ضغط المهني يعني إنذاراً بالخطر الذي يهدد سلامة الفرد النفسية و تقـديره لذاته و شعوره بالسعادة ، مما ينعكس على أدائه في العمل و علاقته مع زملائـه المشـرفين بصـفة سـيئة والدراسة الحالية لا تحاول تشخيص القلق كحالة ، و إنما كاستجابة ، أو كعرض يظهر نتيجة الضغط المهني، نلتمسها من خلال المؤشرات السابقة الذكر.

2.4 الاكتئاب :

يعتبر الإكتئاب من بين الاستجابات النفسية الناجمة عن ضغوط العمل فعندما تزيد شـدّة الضـغط علـى الأفراد داخل بيئة العمل ، فإن البعض منهم لا يستطيع مواجهتها والتكيف معها مما يؤدى بهم إلى الشـعور الاكتئاب و الحزن و توتر الأعصاب و الشعور باليأس وقلة النشاط وينقص الاهتمام بالعمل بل يصل إلـى غاية العجز عن القيام بأي عمل ، بسبب عدم الثقة في النفس أو عدم القدرة على التركيز (محمـد خليـل ، 1990)

فالباحث كودلوو آخرون (Goodloe & al ، 1988) بينوا أنّ مواقف العمل التـي تعـرض الفـرد للاكتئاب نتيجة ضغط المهني ، تكون بسبب فقدان شيء مهم ، كأن يفقد الموظف مركزه فجأة وخاصـة إذا كان هذا المركز يحقق له ذاته ، أو عندما يفقد الفرد ترقية إلى منصب أعلى كان ينتظرها منذ فترة طويلـة . أو عندما يفصل عن العمل أو ينقل إلى مكان أخر لا يرغب فيه ، لأنه قد ينتج عنـه مقاطعـة الأقـارب و الزملاء . كما يظهر الاكتئاب نتيجة تغيير مهام و طبيعتها وخاصة التي تتطلب مهارات و قدرات جديـدة لا يملكها الفرد .

كما بينت دراسات أنّ الاكتئاب يمكن أن يحدث في العمل كنتيجة للضغوط المهنية ، عندما يشعر الفرد أن إنجازه لا يعطي نتيجة أو لا يعود عليه بفائدة ؛ غالباً ما يعانيه مديرو الإدارة العليـا حيـث يشـعرون بـأن جهودهم لم تعد تؤدي إلى نوع من الترقية أو الاعتراف ، بل إنهم يشعرون بأن مراكزهم العليا مخيبة للآمال حيث حرمتهم من فرص للاستمتاع بالعمل و أفقدتهم النظر إلى المستقبل (عبد الستار إبراهيم ، 1998)

5 -الاضطرابات السـلوكيـة :

تمثل الاظطرابات السلوكية نمطاً من استجابات ،أكثر وضوحاً من الآثار النفسية و الفيزيولوجية حيث يلجأ الفرد إلى تلك السلوكات ، لأجل أن ينفس بها عن نفسه من الضغوط التي يدركها وقد بين (أسامة كمال راتب ، 1997) أهم العلامات و المؤشرات السلوكية البارزة للضغط :" سرعة الغضب و الانفعال ، وعدم الصبر و حدة الطبع ، و فقدان اللذة في العمل و عدم الميل إلى بذل المجهود الجسدي و الرغبة الشديدة في تعاطي الكحول و المخدرات و التحدث بسرعة ، قضم الأظافر ، مضغ الشفاه ، نتف الشعر ، عبوس الوجه ، فتح العينين و إغماضها على النحو لا إرادي و الارتعاش " .

وكما وضح الباحثون كل من كويك ، كولمان ، جيردانو و آخرون (Girdano et al1990 ؛ 1984 Quik ؛ Coleman ,1988) أهم الاضطرابات السلوكية الناتجة عن الضغط المهني التي تضم : " سوء التوافق المهني في العمل سوء التوافق الاجتماعي و الشخصي والإفراط في الأكل و الشرب ، التدخين و تناول المنبهات و ارتكاب المخالفات و الشكاوى و الغياب أو الاستقالة من العمل و التغيير في طريقة المشي و الجلوس و اضطراب في الكلام و الاضطراب في النوم ".

للضغوط أثار أخرى تتمثل في اضطراب الأداء و ضعفه ، و الحركات الزائدة و كثرة الشكوى اضطرابات المرتبطة بالنوم والتي يصاب بها الأشخاص نتيجة لضغوط العمل هي : الأرق ، الكابوس و الفزع الليلي و النعاس النهاري (حسن الموسوي ، 1998) .

إن الضغط المهني المتواصل الناتج عن وظيفة مكتبية يثير التوتر ، إما بسبب ما يتطلبه من جهد فكرى أو جسمي كالجلوس الطويل أو تحمل مسؤوليات كبيرة –من الممكن أن يؤدى إلى حدوث إضطرابات في المعدة و تشنجات عضلية ، وكلتا الحالتين تؤديان إلى ليالي مؤرقة ؛ فإن الموظفون غالباً ما يجدون أنفسهم منزعجون عند الذهاب إلى النوم و خاصة الأشخاص الذين يقومون بوظيفتين أو حتى ثلاث وظائف للحصول على أهدافهم ، بحيث إنه عندما يأتي وقت النوم يظل عقله متنبها مع عدم القدرة على الاسترخاء ولا حتى على النوم (عن ويلسون ، 2000) .

إن النقص في النوم المريح يؤدى إلى توتر أعصابنا و يزعجنا في اليوم التالي مما يضاعف من حدة ضغوط العمل و تفاقم مشكلاتنا الصحية و النفسية و التنظيمية الناجمة عن هذه الضغوط ؛ كما تظهر جملة من الآثار السلبية الخاصة بالعلاقات البينشخصية كعدم الثقة غير المبررة ، لوم الآخرين و نسيان المواعيد أو إلغائها ، التهكم و السخرية من الآخرين و تبنى سلوك دفاعي في العلاقات مع الناس (علي عسكر ، 2000)

ولتحديد أعراض الضغط المهني - السلوكية عند موظفي المكتبة الوطنية استعملنا مقياس دايفيس و آخرون (Davis et al) حتى نتمكن من معرفة المؤشرات السلوكية لضغط صراع و غموض الدور فهي أكثر وضوحًا من الآثار الفيزيولوجية و النفسية و تتمثل في غياب الحماس في العمل ، صعوبة اتخاذ

القرارات و التركيز الشعور بالسلبية في العمل و الملل ، تناول المنبهات كالقهوة ، التدخين ، انخفاض فـي فعالية الأداء إلى غيرها من الأعراض .

6 - الاضطرابات المـعـرفـيـة :

ينتهي الحادث الضاغط أو الموقف الضاغط الذي عايشه الفرد ، ولكن تبقى أثاره و عواقبـه و أهمهـا وجهة نظر الفرد إليه وإدراكه له و تفسيره له (أحمد عبد الخالق ، 2000) . فضـلاً عن ذلـك تتسـبب الضغوط في العديد من الإضطرابات المعرفية نجملها كالأتي : " النسيان ، صعوبة التركيز ، الصعوبة فـي اتخاذ القرارات ، الاضطراب في التفكير ، ضعف الذاكرة أو صعوبة استرجاع الأحداث ، اسـتحوذ فكـرة واحدة على الفرد ، انخفاض الدافعية ، إصدار أحكام غير صائبة " (علي عسكر ، 2000)

وأهم الاضطرابات المعرفية ارتباطاً بالضغط النفسي المهني العجز المتعلم أو العجز المكتسب الناتج عـن الأحداث الضاغطة الذي يجد الفرد نفسه عاجز و غير قادر التحكم فيها و يتجلى العجز في المظاهر التالية :

* انخفاض الدافعية المهنية و غياب الرغبة في المبادرة أو طرح فكرة جديدة
* اقتناع شخصي بعدم إمكانية التحكم في ظروف العمل
*خلل في التوازن الانفعالي الذي يمكن آن يؤدى للاكتئاب و القلق و ما يرتبط من أثار سلبية على الأداء الوظيفي .

* رفض و تجنب المعلومات التي تساهم في إعادة التحكم أو التعامل مع الأحداث من حوله .

و للإشارة فإنه ليس من الضروري أن يتعلم الفرد أو يكتسب العجز نتيجة مروره شخصياً بخبرات سلبية بل يمكن أن يصل إلى حالة العجز المتعلم من إدراك أو رؤية تأثير الأحداث على الآخرين من حوله و تسمى هذه الحالة بالعجز البديل (أحمد عبد الخالق ، 2000)

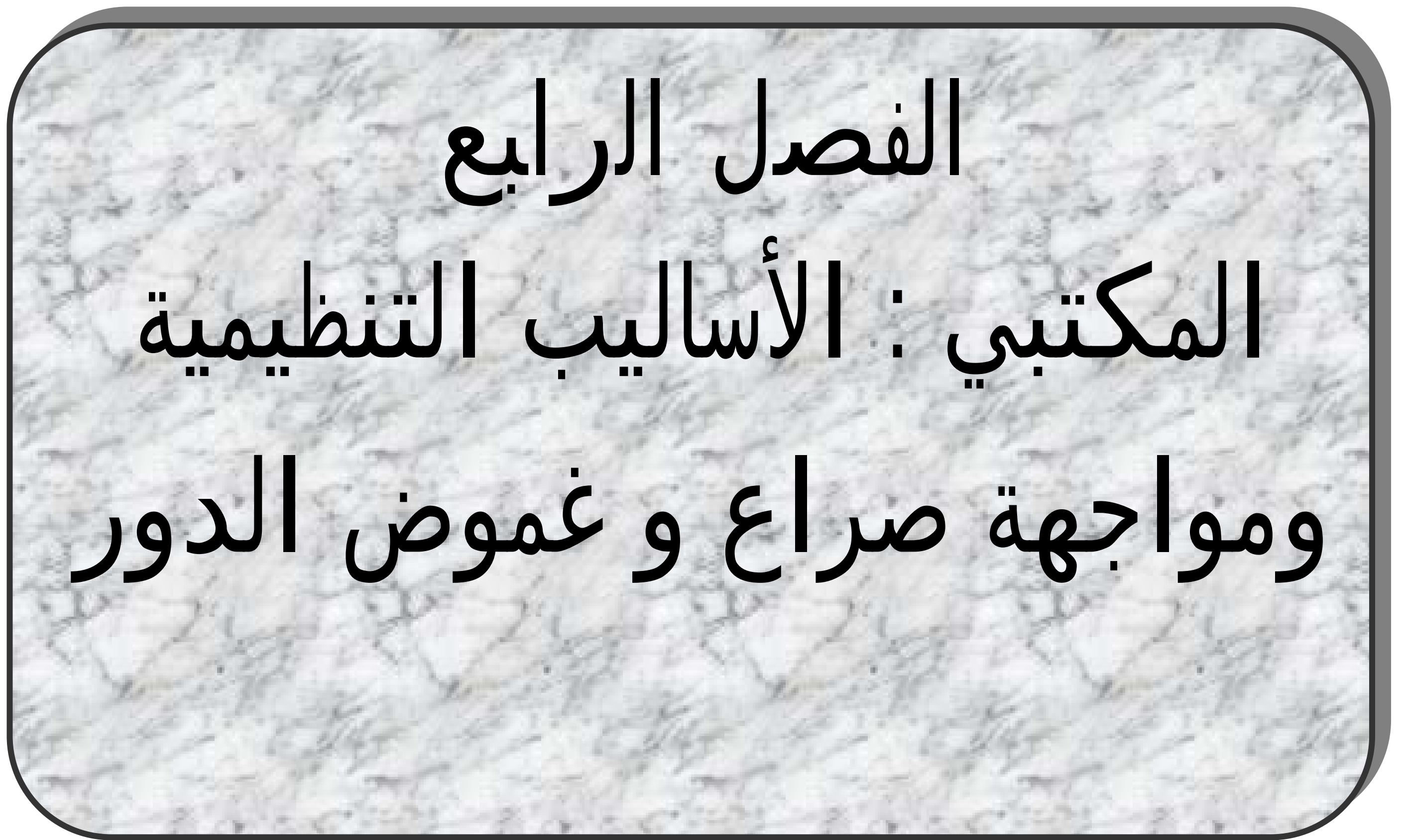
لقد حاولت الباحثة جمع ما تسنى لها من الاضطرابات و الآثار الناتجة عن الضغوط ؛ حيث حولنا أن تصنفها في أربع فئات رئيسية : الأولى تخص الاضطرابات السيكوسـوماتية ؛ الثانيـة الاضـطرابات النفسـية ؛ الاضطرابات المعرفية و أخيراً الاضطرابات السلوكية .

لا تعتبر النتائج و الإضطرابات السابقة الذكر في هذا الفصل شاملة ، فقد تكون هناك أثـار أخـرى لـم تكشفها الدراسات و الأبحاث بعد مما يجدر التنبيه أن الأعراض تظهر مع استمرارية الضغوط التي تتجاوز طاقة الفرد للتكيف ، كما لا تظهر جميعها في وقت واحد ولا لدى جميع الناس نتيجة للفروق الفردية ، فلكل واحد إمكانياته وقدراته الخاصة و من تم إدراكه المميز للمواقف الحياتية و المهنية ككل .

كما يرى محمد عبد الطاهر الطيب (1994) ، أن ضغط نقطة البداية بالنسبة للأمراض النفسية و العقلية وحتى الجسمية مما يستوجب على القائمين بتسيير شؤون الموظفين و الباحثين القيام بتشخيص دقيق باستخدام طرق و أساليب علمية ، لمعرفة الأسباب و المسببات لضغوط العمل و مصادرها و الآثار الناتجة عنها ، من

تم وضع استراتيجية لمواجهة هذه الظاهرة ؛ التي حظيت بعض المهن و التخصصات كالطب و التربيـة و الإدارة و الأمن بالدراسات التي تهدف إلى فهم العوامل المؤدية إلى الضغط المهني ، بينما أجريت دراسـات قليلة لا تكاد تذكر في مجال المهنة المكتبية .

ولهذا سنحاول في الفصل اللاحق عرض طبيعة الضغط المهني في الوظائف الإدارية و وظيفة المكتبية .



الفصل الرابع

الأساليب التنظيمية المكتبي : ومواجهة صراع و غموض الدور

تمهيد

يظل العنصر البشرى هو العنصر الأهم في عالم المكتبات الأمر الذي يدفع بضرورة التركيز على مهنة المكتبي و تحليلها من أبعادها و في عصر المعلومات الذي نعيش فيه ، لقد اكتسبت المكتبات مكانة بارزة في حياة المجتمع نظراً للدور الذي تؤديه في عملية التنمية الشاملة و بث الوعي لدى الأفراد في المجتمع . فالمكتبة مؤسسة لا تقع في فراغ بل أنها وجدت لخدمة كل فئات المجتمع ، و المكتبين يمثلون نقطة الاتصال بين المجتمع و المكتبة و قد اتسع نطاق هذا الدور و ازدهر باستخدام آلات الحاسوب ، وفي ظل البيئة المعلوماتية استقطب دور المكتبيين اهتماما أكبر و أحرز تقدما نحو الاعتراف بمهنة المكتبية فهي لا تقل مكانة عن المهن الأخرى .

لذلك اخترت المكتبة الوطنية الجزائرية كميدان للدراسة باعتبارها مؤسسة عمومية ثقافية وإعلامية تربوية ذات طابع إداري دورها جمع التراث الثقافي والتكفل بالتفتح نحو البحث العلمي ، لهذا تناولنا في الفصل الحالي الجانب التنظيمي للمؤسسة : تعريف بالمكتبة والدور و المهام المحددة لها و التنظيم الداخلي المعمول به ، أما الجانب البشرى للمؤسسة يظل هو الأهم لذا تم التركيز خلال هذا الفصل على التعريف بمهنة المكتبي ونشأتها ، فطرق و أساليب تطوير المهنة ثم التعريف الإجرائي للوظيفة المكتبية و الأساليب التنظيمية لمواجهة غموض الدور الوظيفي كما تم تحديد الدور في المنظمة و أخيرا أساليب مواجهة الصراع في الإدارة .

1 - الجانب التنظيمي للمكتبة : تعريفها و مهامها

المكتبة الوطنية مؤسسة عمومية ، ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي ، ويحدد مركزها بمدينة الجزائر ، توضع المكتبة الوطنية تحت وصاية الوزير المكلف بالثقافة ؛ ويمكن إنشاء ملحقات في أي مكان من التراب الوطني بقرار وزاري مشترك بين الوزير المكلف بالثقافة والوزير المكلف بالمالية **(الجريدة الرسمية ، العدد 48 ، السنة 1970)**

مهمة المكتبة الوطنية أن تجمع ، تحافظ وتبليغ التراث الثقافي الوطني أيا كانت وسائطه ، وتتكفل بالتفتح نحو التراث العالمي .

فهي تشارك في تطوير الشبكة الوطنية للمكتبات والوثائق وفي هذا الإطار تضطلع المكتبة الوطنية بما يلي :

- تجمع جميع الوثائق الخاضعة للإيداع القانوني وتعالجها وتحافظ عليها دوما ، وتطبق التشريع المرتبط بها .
- تقتني وتعالج وتحافظ وتوزع المؤلفات والوثائق المكتوبة والسمعية والبصرية الصادرة عبر التراب الوطني و في الخارج .

- تجمع مجموعات المخطوطات والقطع النقدية والأوسمة والوثـائق النـادرة والثمينـة ذات الأهميـة الوطنية وتضبط في فهرس.
- تكوّن وتحافظ على مجموعات الوثائق المختلفة والمطبوعات والمخطوطات التي تتعلـق بـالجزائر والمنشورات في الخارج وكذلك الخرائط والتصميم الموسيقي والمؤلفات الصوتية والسمعية البصرية
- تحافظ على المطبوعات الرسمية الأجنبية المحصل عليها من خلال تطبيق الاتفاقيات للتبادل الـدولي وتتصرف كطرف المؤتمن عليها .
- تضع تحت تصرف الباحثين ، كل لوثائق والوسائل المادية الكفيلة بتسهيل نشاطهم
- تشارك في تطوير البحث كما تبادر بالمشاريع وتشارك في برامج البحث التي لها علاقـة بميـادين نشاطها تعد وتنشر المواد الوثائقية الثانوية التي تتعلق بالتعرف على الوثائق المعنية وتحديد أماكنها و الفهارس المرجعية ، قواعد المعطيات ، خزائن المعلومات والفهارس الجامعة .
- تقوم المكتبة الوطنية بإعداد جرد التراث الثقافي الوطني المكتوب والمحافظة عليه في المكتبات عبر التراب الوطني و في الخارج .
- تشارك في التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المكتبين والتقنين والأخصائيين قي الأعـلام العلمي .
- كما تقوم المكتبة الوطنية بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية والتقنية مع المكتبات والمؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية .
- تشارك المكتبة في إقامة الشبكة الوطنية لمراكز الوثائق ومصالحها وفي تسيرها
- تنظم الأنشطة والتظاهرات الثقافية والعلمية التي لها علاقة بهدفها .
- تقدم خدمات المساعدة التقنية للمكتبات الأخرى ومراكزها الوثائقية ومصالحها في الـبلاد (**الجريـدة الرسمية ، العدد 42 ،السنة 1993**)

- تشارك المكتبة الوطنية في إنجاز شبكات المطالعة العمومية وتنشيطها .
- تسند إليها الوثائق ،التي تنشر عبر التراث الوطني ، الرمز التقنيني المقرر في إطار الاتفاقات الدولية
- كما تتولي المكتبة الوطنية ، باقتناء الوثائق المطبوعة ، السمعية أو البصرية المنشورة فـي الـبلاد الأجنبية باقتنائها في شكل صور أو نسخ جد صغيرة عندما يتعذر اقتناء الأصول
- نشر ببيليوغرافيا وطنية ابتداء من وثائق مودعة في المكتبة الوطنية بعنوان الإيداع القانوني

(الجريدة الرسمية ، العدد 42 ، 1993)

- المساعدة التقنية والمادية للمكتبات الجامعية والمدرسية أو العمومية.
- وضع المكتبات و الكتب والوثائق التي تسمح للمواطنين بالتعلم والتثقيف وذلـك بفضـل المكتبـات المتنقلة و الوسائل الأخرى الملائمة
- تطبيق التشريع على الإيداع القانوني .

2 - التنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية :

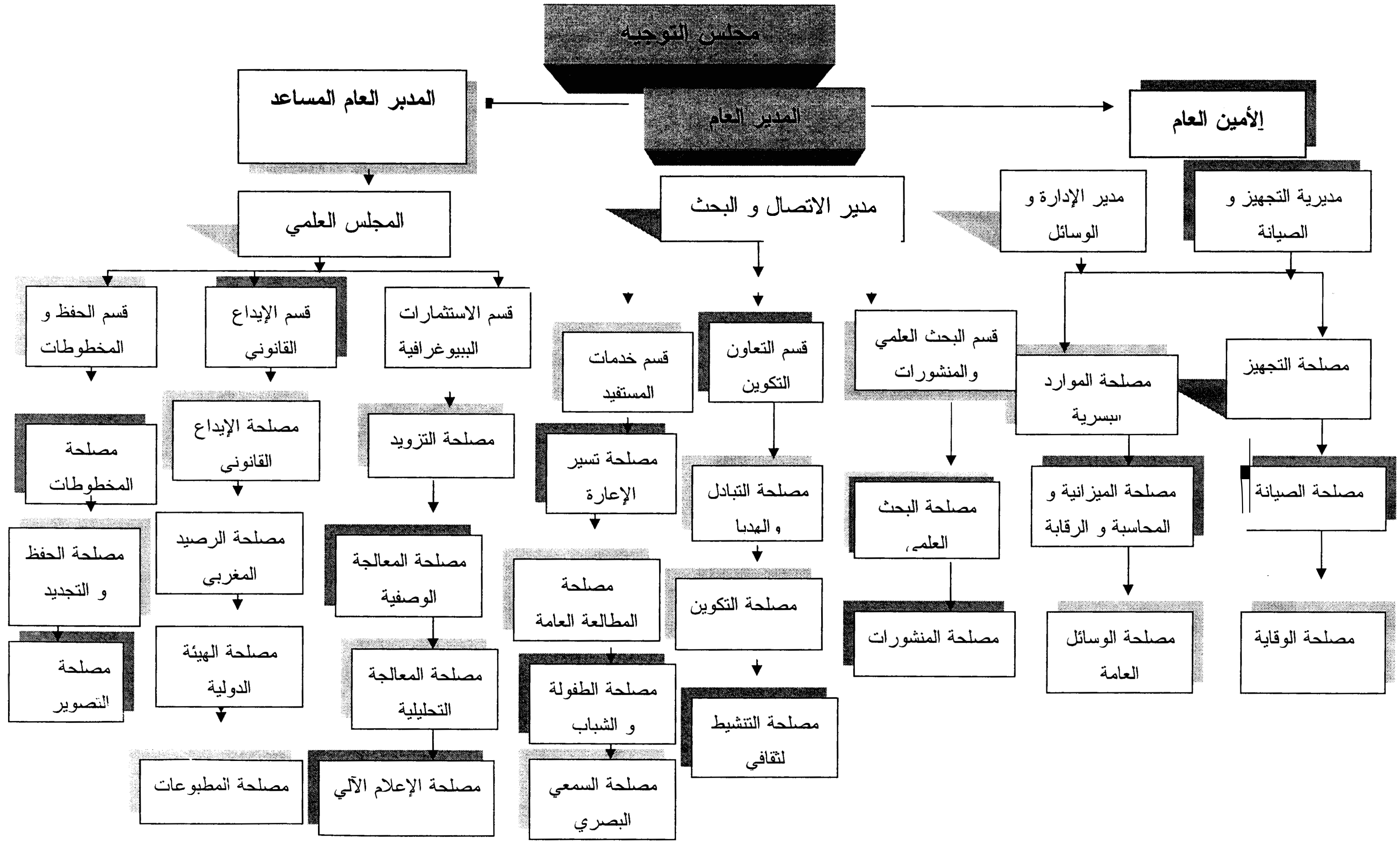
يحدد التنظيم الداخلي في المكتبة الوطنية وملحقاتها بقرار وزاري مشترك بين الـوزير المكلـف بالثقافـة والوزير المكلف بالمالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية (الجريدة الرسمية رقم 18 ؛ السنة 1993)
يشرف على المكتبة الوطنية مجلس توجيهي ويسيرها مدير عام بمساعدة الأمين العام والمدير العام المساعد كما تزود المكتبة الوطنية بمجلس علمي وتقني.
يكلف الأمين العام بتنسيق المصالح الإدارية والتقنية في المؤسسة من مديرية التجهيز والصيانة والأمـن مديرية الإدارة والوسائل ومديرية الاتصال والبحث التي يتفرع عنها أقسام ومصالح كما يوضـحها الهيكـل التنظيمي للمؤسسة (شكل رقم 4)
أما المدير العام المساعد يكون تحت سلطة المدير العام ، يقوم بتنسيق الأنشطة العلميـة وعلـم اقتصـاد المكتبات ، ويرأس بهذه الصفة المجلس العلمي والتقني ويعينه الوزير المكلف بالثقافة بقرار بناء على اقتراح المدير العام ويتفرع عن المجلس مديرية تطوير ومعالجة وحفظ الوثائق التي بدورها تضم أقسام ومصـالح كما هو موضح في (الشكل رقم 4)

3 - الجـانب البشري للـمكتـبة : مهنـة المكتبي ومختـلـف التنـاولات

يعمل بالمكتبة الوطنية ما يزيد عن 400 موظف موزعين بمختلف الأقسام و المصالح ، يشـرف علـيهم رؤساء أقسام و المصالح ، و أغلبيتهم من الإناث يقدر عددهن 5 رؤساء الأقسام و 23 رئيسة مصلحة حيث تعتمد الإدارة بالمكتبة الوطنية في تسير الحياة المهنية لموظفيها على نظم التسيير و قوانين النظام العمومي ، لهذا اكتسبت مهنة المكتبي صفة التوظيف و الوظيفة وقبل أن تناولنا للتعريف الإجرائي للوظيفة علينا التعرف على مهنة المكتبية وميزتها و أساليب تطويرها .

1.3 مـهـنة المـكـتـبي :

رغم أن مهنة المكتبي تدخل ضمن إطار الخدمات الاجتماعية وهي مهنة حديثة إلا أن تعريف المكتبي حسب (المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات) كالأتي :
المكتبي (LIBRARIAN) ، مدير المكتبة ، أمين المكتبة هو الشخص الذي يتولى مسؤولية المكتبة و محتويتها واختيار المطبوعات والمواد المكتبية التي تكوّن رصيد المكتبة و يقدم المعلومات وخدمات الإعـارة لمقابلة احتياجات المستفيدين .
وتشمل فئة المكتبيين على المسئولين عن الإدارة ، والتي تحتاج وظـائفهم لتفسـير القواعـد والإجـراءات وتحليل مشاكل المكتبة و التوصل إلى الحلول المستخدمين معرفتهم بعلم المكتبات والمعلومات .
-ربطهم بالمصطلحات الجديدة في المهنة وإثراء معرفتهم و اكتسابهم مهارات جديدة.


مجلس التوجيه
المدير العام
المدير العام المساعد
الأمين العام
المجلس العلمي
مدير الاتصال و البحث
مدير الإدارة و الوسائل
مديرية التجهيز و الصيانة
قسم الحفظ و المخطوطات
قسم الإيداع القانوني
قسم الاستثمارات البيبوغرافية
قسم خدمات المستفيد
قسم التعاون التكوين
قسم البحث العلمي والمنشورات
مصلحة الموارد بشرية
مصلحة التجهيز
مصلحة المخطوطات
مصلحة الإيداع القانوني
مصلحة التزويد
مصلحة تسير الإعارة
مصلحة التبادل و الهدايا
مصلحة البحث العلمي
مصلحة الميزانية و المحاسبة و الرقابة
مصلحة الصيانة
مصلحة الحفظ و التجديد
مصلحة الرصيد المغربي
مصلحة المعالجة الوصفية
مصلحة المطالعة العامة
مصلحة التكوين
مصلحة المنشورات
مصلحة الوسائل العامة
مصلحة الوقاية
مصلحة التصوير
مصلحة الهيئة الدولية
مصلحة المعالجة التحليلية
مصلحة الطفولة و الشباب
مصلحة التنشيط لثقافي
مصلحة المطبوعات
مصلحة الإعلام الآلي
مصلحة السمعي البصري

-تحديث تعليمهم الأساسي

-تذكيرهم بمختلف المفاهيم المتعلقة بتعليمهم الأساسي

-إعدادهم للتغيرات القادمة في العمل المكتبي

-جعلهم أكثر قدرة على مواجهة تحديات المهنة (Jones , 1988)

4 - التطوير المهني

يقصد بالتطوير المهني البرامج التعليمية ، قصيرة المدى التي تهدف إلى أقلمة الإطارات الوظيفية مع المستجدات والتقنيات الحديثة وتطويرها بما يناسب مواكبة العصر ، وهدفها الاندماج الفعلي للشخص داخل إطار عمله من أجل تحسين مردو ديته ودعم خبراته الوظيفية و التوضيح الوظيفي لإزالة الغموض و التحكم في الصراع (Françoise Froissait et al , 1992)

يمكن القول أن التطوير المهني ليس غاية في حد ذاته ولكن وسيلة لتحسين خدمات المكتبـات ومراكـز المعلومات ، وهو يهدف إلى تطوير وتحديث معلومات وخبرات المكتبيين ، وإلى توسيع معـارفهم المهنيـة بصفة مستمرة ليكونوا على استعداد لمواجهة الغموض وصراع الأدوار وللتكيف مع التحديات .

إن التناول النظري للتطوير المهني في مجال المكتبات يعد في نظر الباحثة في غايـة الأهميـة لزيـادة فاعلية المكتبيين وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين من جهة ؛ ومن أخرى حتى يتبين الدور المهني الذي يقوم به المكتبي فهو ليس بالسهل لأن التعليم المستمر ضروري لكل موظفي المكتبة الوطنيـة ، لأن فـرص التعليم الرسمي ضرورية حتى يتم إزالة الغموض وكيفية التكيف مع صراع الدور الذي قد يعانيه المكتبـي داخل المؤسسة ، وهذا ما قد تعرضنا له في الفصل السابق بالتفصيل . إذا كان التطوير المهني ذو أهميـة كبيرة ، فما هي أساليبه و طرقه ؟ و هذا ما سوف نتعرض له حاليا

4 - 1 التطوير المهني وأساليبه :

تتفاوت وجهـات نظـر البـاحثين (غرينبـرغ Grenberg ، 1990 ؛ لبـار Labarre ، 1988 و Bossuat ، 1993) تجاه الطرق والأساليب التي يمكن من خلالها تعزيز التطوير المهني للعاملين في مجال المكتبة ومن بينها :

-**الدراسة الفردية الأكاديمية** تتمثل في التحاق الفرد ببرامج الدراسة المتخصصـة فـي مجـال المكتبـات والمعلومات ومواصلة الدراسات العليا في المجال نفسه (غرينبرغ Grenberg ، 1990)

-**الممارسة العملية تتمثل** في قيام المكتبي بمراجعة مواد سبق دراستها ومحاولة اكتساب معرفة مهنية جديدة لم يطلع عليها أثناء دراسته و محاولة ممارسة التطبيقات الجديدة التي تستخدمها مكتبته وتقييمهـا ونقـدها إن استطاع

-تنظيم مؤتمرات للمكتبيين وتشجيع الأعضاء لإلقاء محاضرات حول الأعمال التي يمارسـنها ، و إصـدار نشرة حول أخبار المهنة (لبار Labarre ، 1988)

-القيام بدورة للموظف الجديد لكي ينتقل بين الأقسام و مختلف المصالح ،وتكـوين لجـان و مجـالس مـن الأخصائيين لمناقشة الإجراءات والتطورات الجديدة ووضع برامـج للقراءة الموجـهة للعاملين بـها

-كما أن المشاركة في اللقاء و الندوات العلمية والمهنية وبرامج التدريب أثناء الخدمة تساعد فـي التطـوير المهني في مجال المكتبات (Bossuat ، 1993)

-كما أن الزمالة وتبادل المهنيين بين المكتبات ومراكز المعلومات المتشابهة تعطي دفعا قويا للتطوير المهني

-العضوية في جمعيات مهنية محلية وقراءة الكتب والدوريات في مجالات التخصص .

إن أهمية المكتبة الوطنية كمؤسسة عمومية ثقافية وتعليمية تبرز من خلال ما يقدمـه المكتبـي مـن خدمات للمستفيدين لمختلف الشرائح الاجتماعية : باحثين وقراء و طلاب ؛ فدور و مهنة المكتبـي تـزداد توضيحا من خلال التعليم المستمر و الدورات التكوينية ؛ كما أن سلامة المناخ التنظيمـي للمكتبـة يسـاعد الموظف على الأداء الجيد و الحد من التعرض للضغوط وما يترتب عنها من أثار تنعكس علـى الفـرد و فعالية المؤسسة ككل .

(سالم محمد ، 1998)

و الجدير بالذكر في هذا المقام أن أغلبية الدراسات و البحوث في مجال المكتبات و المعلومـات ، قـد انصبت على التقنيات و إجراءات الفنية و خدمات المستفيدين أي ميزات و خصائص المكتبية و أهملت إلـى حد ما وظيفة المكتبي و مواصفاتها ، رغم أهميتها في عملية تقديم المعلوم .

لذلك سوف نتعرف على وظيفة المكتبي وما نقصد بها في هذه الدراسة ؟

- 5 تعـريف الإجرائي للوظيفة المكتبية :

فالوظيفة هي مجموع النشاطات و المسؤوليات و الأعمال و المهام المناط للعاملين في المكتبة ، ويمكـن تعريف الوظيفة إجرائياً بأنها طبيعة العمل أو الوضع الوظيفي الحالي للمكتبي المتمثل فـي بنـود الإدارة و الخدمات العامة المنصوص عليها في القوانين التنظيمية للمؤسسة كما تم التعرض لها سـابقاً فـي الجانـب التنظيمي للمكتبة الوطنية .

و أي دور وظيفي أو مهني لا يخلو من ضغوط الدور سوءا أكان غموضا أو صراعا ، فقد تناول بعـض من الباحثين Quik et al (1984) و Johns (1988) الأساليب التنظيمية لمواجهة غموض و صـراع الدور .

6 - الأساليب التنظيمية لمواجهة الغموض :

6 -1 التوجيه الوظيفي : أساليبه و تقنياته

تساهم المنظمة في مساعدة أفرادها على مواجهة ضغوط العمل ، وذلك مـن خـلال توجيـه موظفيهـا المتمثل في إعطاء توضيحات حول طبيعة الوظيفة التي سـوف يشـغلها ، و يكـون عـن طريـق تحديـد المسؤوليات وواجبات الوظيفة ؛ ومن الطبيعي أن المنظمات لا تستطيع أن تتحكم في جميع توقعات الأفراد و خاصة بالنسبة للأفراد الذين يحصلون على معلومات عن الوظائف من خلال زملائهم أو وسـائل الإعـلام المختلفة ، على أن المنظمات بشكل عام تستطيع التحكم في توقعات الأفراد و ذلـك مـن خـلال عمليـات التوظيف المتمثلة في المقابلة و الاختيار و التعيين ؛ حيث تقدم تلك التقنيـات للأفـراد صـورة واضـحة و

متوازنة عن إيجابيات و سلبيات الوظيفة و العمل على التقريب بين توقعاتهم و الواقع الفعلي للوظيفة (جونس Johns ، 1988)

ولعل السؤل الذي يطرح نفسه كيف يمكن توضيح و توجيه الدور بالنسبة للموظف الجديـد ؟ حسـب أبحاث كويك و آخرون Quik et al (1984) ، يمثل توجيه الموظف الجديد جزءاً مهمـا مـن تحليـل أو توضيح دور الفرد في المنظمة لأنه يكشف الغموض عن الدور المتوقع من الفرد و ذلك من خـلال الأسـئلة المطروحة من طرف الأشخاص الموجودين على رأس العمل عما يتوقعون منه ، حيث توفر إجابته توضـيح نقاط الغموض و التعارض ، ومع أن الموظف قد يقوم بسؤال رؤسائه و زملائه فـي العمـل عـن الـدور المطلوب منه ، فإنه يكون معنيا بما يتوقعه منه المشرفين أكثر مما هو معني بما يتوقع منه زملائه و بصـفة عامة يمكن القول بأن التوجيه الوظيفي يساهم في رضا الموظف عن عمله و بالتـالي يقـل مـن احتمـال تعرضه لضغوط الدور بسبب غياب المعلومات (Seibel Bernadette, 1988)

كما وضح (جونس Johns ، 1988) في دراسة مقارنة بين الأساليب القديمة و الأسـاليب الحديثـة فـي التوجيه الوظيفي بالنسبة للموظف في (الجدول رقم 2) كالأتي :

الأساليب التقليدية في التوجيه الوظيفي	الأساليب الحديثة في التوجيه الوظيفي
وضع توقعات الأولية للعمل بشكل مبالغ فيه	وضع توقعات الأولية للعمل بشكل يطابق الواقع
تقديم العمل للفرد على أنه شيء جذاب	توضيح للفرد أن العمل يعتمد علـى طبيعتـه و إمكانياته و طبيعة العمل
عدم تطابق توقعات الأفراد مع الواقع الفعلي للعمل بعـد الممارسة الوظيفية	تطابق توقعات الأفراد مع الواقع الفعلي للعمل بعد الممارسة
عدم رضا الموظف بعد الممارسات و بعد التأكد مـن أن العمل لا يناسب متطلباته	رضا الأفراد عن العمل لشعورهم بـأن العمـل يناسب و حاجاتهم
عدم الاستقرار في العمل و التفكير الدائم في الانتقـال أو الاستقالة	الاستقرار في العمل و الرغبة فـي البقـاء فـي المنظمة

الجدول رقم (2) : أساليب التوجيه الوظيفي

لقد أثبت توجيه الموظف الجديد فعاليته بالنسبة للمنظمات ، فقد برهنت نتائج بعض الدراسـات(Danset 1995 ؛ Bonet ، 1993 & 1988 , Morcheven) في هذا الشأن على أن المنظمات التي تطبـق هذه الأساليب يعتبر أفرادها أقل تعرضاً للاستقالة من تلك التي لا تطبقها و بصفة عامة توجيـه الموظـف الجديد يساهم في الرضا عن عمله و يقلل من احتمال تعرضه لضغوط العمل و مـوظفي المكتبـة الوطنيـة

بحاجة ماسة إلى مثل هذا التوجيه .

6 - 2 تحديد دور الفرد في المنظمة :

بعدما يتحصل الفرد على فرصة التعرف بواقع المنظمة من خلال التوجيه ، فإن الخطوة الثانية التي تلـي هذه المرحلة تتمثل في تحديد الدور المطلوب من الفرد للقيام به داخل المنظمة فحسب الباحـث أسـفودال Asfodelp(1992) يتطلب الفرد اختيار المواقف المحددة ، إمكانيات و مهارات و معارف التي لديـه و ذلك لضمان فهمه للأعمال المناط له ؛ وهذه الخطوة تتطلب المكافآت و الحوافز ذلك من أجـل تعزيـز أداء أولئك الموظفين المعروفين بالأداء الحسن لتحقيق أهداف المنظمة

إن تحديد دور الفرد لا يعني فقط ، ما يمكن القيام به من أعمال داخل المنظمة و إنما إيجاد نوع مـن التوازن بين دور الفرد داخل المنظمة و دوره خارجها من أنشطة أسرية و اجتماعية ، حتى لا يطغـى دور على أخر و يكون مصدراً من مصادر الضغوط Quick et al (1984) عن (هيجان ، 1998)

كما تعمل الإدارة على حل الصراع ، قبل أن تنعكس أثاره السيئة علـى الأداء الـوظيفي ؛ و محاولـة معالجتها سواء كان الصراع بين الموظف و المشرف أو الموظف و زملائه ، و قد صنف الباحث (شين ، Schein ، 1985) الاستراتيجيات المختلفة للتخفيف من حدة الصراع و معالجته في أربع فئات تشمل :

7 . مواجهة الصراع : الأساليب التنظيمية

1-7 التجنب :

تتضمن إستراتيجية التجنب بوجه عام التغاضي عن أسباب الصراع في الوقت الذي يستمر فيه و يوجـد ثلاثة أساليب وهي : الإهمال ، الفصل الجسدي أو المكاني بين الأطراف المتصارعة و الاتصال المحدود فحسب الباحث (أندرو دى سيزلافي ،1991) قد يكون الأسلوبين الأولين المذكورين ناجحين مؤقتاً حيث لا يمكن الفصل دائماً و خاصة أن طبيعة العمل تقتضي تفاعل الأفراد من أجل إنجاز أهداف المنظمة ، لهذا فالكثير من الإدارات تلجأ إلى الاتصال أو التفاعل المحدود بين الأطراف المتصارعة .

7 - 2 التهدئة :

يستعمل المديرون أسلوب التهدئة بين الأطراف المتصارعة لكسب الوقت و تسوية نقاط الاخـتلاف مـن خلال وسيلتين لحل الصراع هما التخفيف Smoothing و التسويةCompromise

تسعى الإدارة من خلال أسلوب التخفيف إلى إبراز أوجه التشبه في المصـالح المشـتركة بيـت الأطـراف المتصارعة و تنبيهها إلى أنها ليست متعارضة الأهداف ، بل أنها تكمل بعضها البعض (أندرو دى سيزلافي ،1991) غير أن هذا الأسلوب ، ليس بالضرورة ناجحا مع كل المستويات العادية من المـوظفين و الـذين تكون مصالحهم المشتركة محددة ؛ في حالة عدم فعالية أسلوب التخفيف تلجأ الإدارة إلى أسلوب التسـوية ، عن طريق إقناع إحدى من الطرفين بأن يتخلى عن بعض حقوقها مقابل الصراع ، ومع أنه قد لا يكون أحـد

من الطرفين رضا عن النتيجة فقد تنقص حدة الصراع مؤقتاً ، علماً بأنه ينشأ مرة أخرى في المستقبل نتيجة لظهور مسببات أخرى للصراع (Felman , 1986)

7- 3 استخدام القوة (السلطة) :

تلجأ الإدارة إلى استخدام القوة لإنهاء الصراع بأسرع ما يمكن ، من خلال تدخل السلطة العليا لأبعاد الأطراف المتصارعة وذلك بتعينها في مواقع أو وظائف أخرى جديدة ، و قد تلجا الإدارة إلى أسوأ عقاب لردع الأطراف المتصارعة ، مثل : الحسم أو عدم الترقية أو إنهاء العقد أو الفصل (شين Schein ، 1988) قد يزيد هذا الأسلوب من حدة أو شدة الضغوط لدى الأفراد المتصارعة بل يتعدى ليصل إلى الإدارة نفسها .

7- 4 المواجهة :

تعتبر المواجهة أخر إستراتيجية يمكن للمنظمة أن تلجأ إليه لحل الصراعات في بيئة العمل تعمد الإدارة إلى إعطاء الفرصة للجماعات المتصارعة إلى النقاش و عرض وجهات نظرها في أسباب الاختلاف و الخلاف ضمن اجتماع و يكون التركيز على تحديد المشكلات و تفهمها و طرح الحلول الممكنة (هيجان ، 1993)

من خلال هذا الأسلوب تعمل الإدارة على تغيير مواقع الموظفين بغرض إعطائهم فرص لتفاهم طبيعة دور كل موظف و التركيز على الأهداف العليا المشتركة للمنظمة التي تضمن لها الاستمرارية .

لقد تناول هذا الفصل الجانب التنظيمي للمكتبة الوطنية ، من نظم التسيير و النظام الداخلي و التنظيم الهيكلي للمؤسسة ، إما الجانب البشري تناولنا خلاله الوظيفة المكتبية و التوجيه الوظيفي من الأساليب التنظيمية لمواجهة صراع و غموض الدور و أياً كانت الإستراتيجية التي يمكن أن تتبعها الإدارة ، فإن نجاح أي منها يعتمد على: طبيعة الصراع خصائص الأطراف المتصارعة ، ومدى قدرة الإدارة إلى التدخل في الوقت المناسب و حسم الصراع إنهاء الغموض الذي يعتمد على تحليل أو توضيح دور الفرد في المنظمة ، حيث تقديم التوضيحات يشمل طبيعة الوظيفة التي سوف يشغلها ، وتحديد المسؤوليات وواجبات الوظيفة . ولذا الدراسة الحالية تحاول الكشف عن بعض مؤشرات ضغوط الدور من صراع و غموض الدور الذي يعانيه المكتبي الجزائري الذي سوف يتم تناوله في الفصل اللاحق .


الفصل الخامس
الاجراءات المنهجية
للدراسة

تـمـهـيـد :

لقد حاولت الباحثة من خلال الدراسة الميدانية ، تشخيص ظاهرة الضغط المهني لدى فئة المكتبيين الجزائريين و الوقوف على مصادره و أسبابه - صراع الدور و غموضه - وكذا جملة الآثار و المؤشرات الدالة على وقوع هذه الشريحة تحت وطأة الضغوط المهنية ؛ لهذا تتضمن الإجراءات الميدانية للبحث الحالي الخطوات الآتية :

1 . منـهـج الـدراسـة :

تنتمي هـذه الـدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يعتمد على جمع الحقائق ، وصفها و تحلـيـليها و تفسيرها لاستخلاص دلالتها ، ووضع مؤشرات و بناء تنبؤات مستقبلية ، ومن تم الوصول إلى تعميمات بشأن موضوع الدراسة .

أما مراحل المنهج المتبع للدراسة الحالية ، فتلخصت في مرحلتين أساسيتين الأولى : مرحلة الدراسة الاستطلاعية التي تمت بوزارة الاتصال و الثقافة و ساعدت الباحثة في تحديد واضح لمشكلة الدراسة و التعرف على أداة البحث و ضبط صدقها و ثباتها .

تلتها المرحلة الثانية المرتبطة بالتشخيص و الوصف والتحليل و التفسير لمعطيات الدراسة الحالية و ذلك باستعمال مختلف التقنيات الإحصائية .

2 . الـدراسـة الاستـطـلاعيـة :

عرضت الصورة الأولية لأداة الدراسة الحالية على ستين (60) موظف بوزارة الاتصال و الثقافة تم اختيارهم بطريقة تطوعية ؛ بلغ عدد الذكور منهم 23 و الإناث 37 (بمتوسط حسابي للعمر قدر بـ 33 سنة) .

ضمت عينة الدراسة الاستطلاعية على ثلاثة (03) مد راء و خمسة (05) مدرا ء فرعيين وأربعة وعشرون (24) رئيس مكتب و ثمانية عشر (18) عون إداري وعشرة (10) عون رقن حيث طلب منهم إبداء رأيهم حول ملاءمة هذه المقاييس من حيث وضوح العبارات و الجمل و مدى فهمهم للتعليمات ، كما طلب منهم تقديم ملاحظاتهم أو اقتراحاتهم إن وجدت .

انطلقت إجراءات الدراسة الاستطلاعية بمقابلات دامت عشرة (10) دقائق أين قدمت الباحثة توضيحات خاصة بأدوات الدراسة ، ثم تم توزيعها على كل موظف (الملحق رقم 2 ، 3 ، 4 ، 5) و طلبت منه القراءة الجيدة للتعليمات لكل مقياس ثم البدء في اختيار الجواب الذي يلائمه بوضع العلامة (×) في

المكان المناسب ؛ إن المدة الزمنية للدراسة الاستطلاعية هي ثلاثة (3) أشهر (فيفري ، مارس و أبريل من سنة 2004)

لقد ساعدت الدراسة الاستطلاعية في إبداء الرأي في المحاور الأساسية للاستبيان ، ومدى صلاحية العبارات الموضوعة لقياس مؤشري الضغط و هما غموض الدور وصراع الدور وأهم الآثار النفسجسمية المترتبة عنهما ، ومن جهة ساعدتنا على التأكد من شمولية بنود الأداة في تغطية أهداف الدراسة وموضوعها

كما أسفرت نتائج الاستطلاع على بعض الملاحظات التي أخـذت بعين الاعـتبار، ومن تم إجراء بعض التعديلات المناسبة ، كتعديل صياغة التعليمة ؛ التعديل في صياغة بعض العبارات ومعرفة النقائص ، وتصحيح عبارات وبنود المقاييس المراد استعمالها لجمع المعلومات الضرورية للدراسة.

بناءًا على الخطوات السالفة الذكر تكونت الصورة النهائية لأداة الدراسة الحالية التي سيتم عرضها كالأتي :

3 . وصف أدوات القياس

في الدراسة الحالية ، تم استخدام المقاييس الآتية :

- استبيان إدراك الضغط
- مقياس أعراض الضغط المهني
- استبيان صراع و غموض الدور
- مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية

سيتم فيما يلي تقديم هذه المقاييس كل على حدي ، و صفها ، طريقة تصحيحها ، ثباتها و صدقها ولكن قبلها سنتناول جزء من استمارة البحث التي شملت على :

3 .1 **الجزء الأول** : بيانات ومعلومات شخصية

يحتوي هذا الجزء من استمارة البحث على البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة والتي تشمل (الجنس ، السن ، الوظيفة ، المستوى التعليمي ، الأقدمية المهنية و المصلحة أو القسم بالمكتبة الوطنية) ؛ و هذه المعلومات تساعدنا على التعرف على مجتمع الدراسة الحالية و على بعض خصائص توزيعها الإحصائي كما سيتم دراسة الفروق بناءاً على هذه المتغيرات .

3 .2 الجزء الثاني : مقاييس الدراسة

يضم هذا الجزء على بطارية الاستبيان والمقاييس التي تم اعتمادها في هذه الدراسة من خلال توفرها على الخصائص السيكومترية من صدق و ثبات .

و يوضح الجدول الموالي رقم (1) معاملات الثبات للمقاييس الدراسة التي تم حسابها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ و طريقة التجزئة النصفية حيث يعكس هذا النوع من الاختبار مدى التماسك و الترابط بين نصفي المقياس .

جدول رقم (1) : معاملات ثبات المقاييس حسب التجزئة النصفية

الأداة	**عدد البنود**	**التجزئة النصفية**
إدراك الضغط	30	0.71
أعراض الضغط المهني	20	0.67
صراع و غموض الدور المهني	10	0.79
الأعراض السيكوسوماتية	21	0.80

يتضح من الجدول رقم (1) أن معاملات الثبات المحسوبة بطريقة التجزئة النصفية تراوحت بين 0.67 - 0.80 و هذا ما يدل على أنها تسمح بثبات عال .

أما جدول رقم (2) يبين أن معاملات الصدق عالية تراوحت ما بين 0.71 – 0.87 وتم التحقق منها باستخدام ألفا كرونباخ وبذلك فإن المقاييس صادقة في قياس ما وضعت لأجله ، و يمكن الاطمئنان على صلاحية الأداة للتطبيق بدرجة معقولة من المصداقية .

جدول رقم (2) : معاملات صدق المقاييس حسب ألفا كرونباخ

الأداة	عدد البنود	ألفا كرونباخ
إدراك الضغط	30	0.83
أعراض الضغط المهني	20	0.79
صراع و غموض الدور المهني	10	0.87
الأعراض السيكوسوماتية	21	0.71

و حالياً سنتعرف على كل أداة وصفها و طريقة التنقيط و تفسير الدرجات و خصائصها السيكومترية

3 .2 .1 استبيان إدراك الضـغـط

وصفه :

وضع من طرف ليفنستين و آخرون Levenstein & al (1993) ، لقياس مؤشر إدراك الضغط Perceived Stress Index و يشمل على 30 عبارة نميز منها نوعين من البنود(المباشرة و غير المباشرة)

تشمل البنود المباشرة على 22 عبارة و تدل على وجود مؤشر إدراك ضغط مرتفع عندما يجيب المفحوص بالقبول اتجاه الموقف ، و إلى مؤشرا إدراك ضغط منخفض عندما يجيب بالرفض .

و تتمثل لبنود المباشرة في العبارات (رقم 2 ، 3 ، 4 ، 5 ، 6 ، 8 ، 9 ، 11 ، 12 ، 14، 15 ، 16 ، 18 ، 19 ، 20 ، 22 ، 23 ، 24 ، 26 ، 27 ، 28 و 30) و تنقط من 1 إلى 4 ، من اليمين (أبدا) إلى اليسار (دائما) .

و تشمل البنود غير المباشرة على 8 عبارات (رقم 1 ، 7 ، 10 ، 13 ، 17 ، 21 ، 25 و 29) و تدل على وجود مؤشر إدراك مرتفع عندما يجيب المفحوص بالرفض ، و إلى مؤشر إدراك منخفض عندما يجيب بالقبول ، كما تنقط هذه البنود بصفة معكوسة من 4 إلى 1 من اليمين (أبدا) إلى اليسار (دائما)

يستنتج مؤشر إدراك الضغط في هذا الاختبار وفق المعادلة التالية :

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} = \frac{\text{مجموع القيم الخام} - 30}{90}$$

$$\text{Perceived stress indix} = \frac{\textbf{raw score} - \textbf{30}}{\textbf{90}}$$

و يتم الحصول على القيم الخام بجمع كل النقاط المحصل عليها في الاختبار من البنود المباشرة و غير المباشرة وتتراوح الدرجة الكلية ، بعد حساب مؤشر إدراك الضغط من (0) الذي يدل على أدنى مستوى ممكن من الضغط Lowest possible level of Stress ؛ وواحد (1) و يدل على أعلى مستوى ممكن من الضغط Highest possible level of stress .

ثـبـات و صـدق الاستـبيان إدراك الضغط :

الثبات : تم استعمال طريقة التجزئة النصفية للتحقق من ثبات القياس فقدر معامل الثبات بـ 0.71 كما بينته نتائج جدول رقم (1) و هو معامل ثبات مقبول .

الصدق : لقد تم حساب معامل الصدق باستخدام معادلة ألفا كرونباخ الذى بلغ 0.83 كما بينته نتائج الجدول رقم (2) و هذا ما يؤكد صلاحية الأداة للتطبيق بدرجة معقولة .

3 .2 .2 مقياس أعراض الضغط المهني :

وصف المقياس :

وضع المقياس من طرف دافيس و آخرون (Davis et al ، 1997) لقياس أعراض ضغط العمل Stress Work Symptoms ، باعتبارها مؤشرات عن ضغط العمل وقام بترجمته إلى اللغة العربية (علي عسكر ،2000) مع إدخال بعض التعديلات . يتكون المقياس من 20 عبارة مباشرة تدل على وجود مؤشرات سلوكية ومعرفية ذهنية لها علاقة مباشرة بموقف العمل .

و يجب المفحوص باختيار واحد من الأجوبة التالية : أبدا ، نادرا ، أحيانا ، غالبا، دائما ، وذلك تقديرا لمدى صحتها بالنسبة للمفحوص في الشهور الثلاثة الأخيرة ؛ و تنقط البنود في اتجاه واحد من اليمين إلى اليسار أي من 1 إلى 5 كما يلي :

أبدا = 1
نادرا = 2
أحيانا = 3
غالبا = 4
دائما = 5

و يتم الحصول على الدرجات الكلية للمقياس ، بجمع كل النقاط المحصل عليها في الأجوبة للبنود 20 و يتم تفسيرها وفق الدرجات المعيارية لواضع الاختيار (Davis,1997) كما يلي :

1 ← 20 تكيف مقبول مع أعراض الضغط (مستوى منخفض جدا من الأعراض الضغط)

21 ← 40 يعاني الفرد من أعراض الضغط بدرجة منخفضة (مستوى منخفض من الأعراض)

41 ← 60 يعاني الفرد من أعراض الضغط بدرجة متوسطة ، مع ضرورة أخذ إجراءات وقائية لتفادي ظاهرة الاحتراق النفسي (مستوى متوسط من ا لأعراض الضغط)

61 ← 80 يعاني الفرد من أعراض ضغط العمل بدرجة مرتفعة (مستوى مرتفع من الأعراض)

81 ← 105 الاحتراق النفسي (مستوى مرتفع جدا من الأعراض)

يعتبر الاختبار أداة ثمينة و إضافية لوسائل البحوث النفسية و الاجتماعية ، و يمكن أن يكون عاملا تنبئيا هاما للحالة الصحية للفرد في ميداني عمله .

ثبات و صدق المقياس :

الثبات : لقد أظهر قياس ثبات الاختبار باستعمال طريقة التجزئة النصفية وجود معامل ثبات قدر بـ 0.67 كما بينه جدول رقم(1) و هو معامل مقبول في العلوم الاجتماعية .

الصدق : تم التحقق منه باستخدام معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل الصدق 0.79 فهو بدرجة معقولة من المصداقية .

3 .2. 3 استبيان صراع الدور و غموض الدور :

وصفه :

صمم هذا الاستبيان (وودمانWoodman و آخرون ، 1984) وقام بترجمة إلى اللغة العربية الباحث صلاح المعيوذ (2000) و تم تطبيقه في بيئة عربية . يقدم لنا هذا الاستبيان بعض المؤشرات على غموض الدور و صراع الدور كعاملين ومصدرين للضغط المهني داخل المنظمة و يتكون هذا الاستبيان من 10 عبارات سهلة الفهم ، واضحة المعاني منها : 5 بنود وهي (البند رقم 1 ، 3 ، 5 ، 7 و 9) تقيس مؤشرات غموض الدور في المنظمة و 5 عبارات تقيس صراع الدور وهي (البند رقم 2 ، 4 ، 6 ، 8 و 10) .

يـ طلب من المفحوص قراءة كل عبارة و تحديد مدى انطباقه أو عدم انطباقه عليه ، بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة أمام واحد من خمس اختيارات و هي : لا أوافق ، أوافق نادرا ، أوافق أحيانا ، أوافق غالبا ، أوافق دائما .

طريقة التنقيط :

ينقط الاستبيان بحيث يعطي درجة واحدة (1) للإجابة لا أوافق و خمس (05) درجات للإجابة أوافق دائما

مصادر ضغط المهني	أرقام العبارات	الدرجات	الدرجات الكلية
غموض الدور	1 ، 3 ، 5 ، 7 ، 9	-+-+-+-+-+-+	المصدرين معاً
صراع الدور	2 ، 4 ، 6 ، 8 ، 10	-+-+-+-+-+-+	

تختلف دلالة و أهمية الدرجات الكلية لكل مؤشر من الضغط المهني ، من شخص لآخر فيفسر مؤشر صراع الدور كالأتي :

1 ⟵ 10 مستوى منخفض لحضور مؤشرات صراع الدور
11 ⟵ 15 مستوى متوسط لحضور مؤشرات صراع الدور
16 فما فوق مستوى مرتفع لحضور مؤشرات صراع الدور

وبنفس الطريقة تنقط الدرجات المحصل عليها لمؤشرات غموض الدور المهني

1 ⟵ 10 مستوى منخفض لمؤشرات غموض الدور
11 ⟵ 15 يشير إلى مستوى متوسط لمؤشرات غموض الدور
16 فما فوق تشير إلى مستوى مرتفع لمؤشرات غموض الدور

كما يقترح مصمم الاستبيان استخدام النقاط المعيارية لتفسير الدرجات النهائية لكلا المؤشرين معًا (صراع و غموض الدور) و هي كالتالي :

10 ⟵ 30 مستوى منخفض لحضور مؤشرات صراع و غموض الدور
31 ⟵ 40 مستوى متوسط لحضور مؤشرات صراع و غموض الدور
41 ⟵ 50 مستوى مرتفع لحضور مؤشرات صراع و غموض الدور

يعتبر هذا الاستبيان أداة ثمينة لمعرفة صراع و غموض الأدوار في المنظمات و من جهة يقدم للباحث بعض المؤشرات من غموض و صراع الدور باعتبارهما مصدرين هامين للضغط في العمل .

ثبات وصدق الأداة :

الثبات : لقد تم حساب معامل ثبات باستعمال طريقة التجزئة النصفية لمعرفة مدى التماسك و الترابط بين نصفي المقياس بلغ معامل الثبات 0.79 و هذا ما بينته نتائج جدول 1 و هذه النتيجة تبرهن على أن المقياس ذو درجة ثبات مقبولة .

الصدق : بالعودة الى الجدول رقم (2) تم حساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ و بلغ معامل الصدق 0,87 .

3 .2 .4 مقياس الأعراض السيكوسوماتية :

وصف المقياس : أعد هذا المقياس في الأصل (Ulriche et Fitgerald 1990) و الباحث (أدم العتبي، 1997) ترجمة إلى اللغة العربية، و تم تطبيقه في البيئة الكويتية في دراسة "ضغط العمل و علاقته بالإضطرابات السيكوسوماتية لدى موظفي القطاع الحكومي"، و تبين أن معامل الصدق يقدر ب 0,62 مقارنة مع مقياس آخر لضغط العمل لـ Steffy et Jones 1988 .

أما ثبات المقياس تم حسابه على عينة التقنيين ، و قسم المقياس بين نصفي (البنود الزوجية مقابل البنود الفردية) و بلغ معامل الثبات 0,81 و هذه النتيجة تبرهن على أن المقياس ذو درجة عالية من الثبات

يتكون المقياس من 21 عرضا نفسجسمي و يطلب من المفحوص قراءة كل عرض و تحديد مدى انطباقه أو عدم انطباقه عليه بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة أمام واحد من خمسة اختيارات و هي :

لا أشعر ؛ أشعر نادرا ؛ أشعر أحيانا ؛ أشعر كثيرا ؛ أشعر دائما .

يصحح المقياس بحيث تعطي درجة واحدة للإجابة "لا أشعر" و خمس (05) درجات للإجابة "أشعر دائما" و ليس للمقياس زمن محدد للإجابة ، لكن من الملاحظ أن الأشخاص العاديين يستطعن الإجابة عليه في مدة تتراوح ما بين 10 إلى 15 دقيقة ؛ تجمع الدرجات الكلية لكل البنود بعد أن يقوم الباحث بإعطاء التفسيرات المناسبة.

و يفسر المجموع الكلي للدرجات كما يلي :

1 ← 21 مستوى منعدم من حضور الأعراض

22 ← 42 مستوى منخفض من حضور الأعراض

43 ← 63 مستوى متوسط من حضور الأعراض

64 ← 84 مستوى مرتفع من حضور الأعراض (منتشرة نوعا ما)

85 ← 105 مستوى مرتفعة جداً من حضور الأعراض (دائمة الحضور)

ثبات و صدق المقياس

الثبات : لقد أظهر قياس معامل ثبات الداخلي للاختبار باستعمال طريقة التقسيم البنود الزوجية والبنود الفردية درجة عالية من الثبات فقدر معامل الثبات بـ 0.80 كما يبينته نتائج جدول رقم 1

الصدق : لقد تم التحقق من الصدق الظاهري للمقياس بعرضه على 05 (خمسة) محكمين و هذا لأخذ آرائهم في دقة الترجمة و ملائمة الصياغة اللغوية ، و لقد أبدى المحكمون بعض الملاحظات القيمة التي اقتنعت بها

الباحثة و أدخل على ضوئها التعديلات اللازمة و الضرورية و تحققنا من الصدق المقياس باستخدام معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل الصدق 0.71 كما وضحته نتائج جدول رقم (2) .

4 - إجراءات التطبيق الميداني :

وزع استبيان مصادر و مؤشرات الضغط عشوائيا على موظفي المكتبة الوطنية الراغبين في المشاركة في أماكن عملهم ، واستغرقت فترة توزيعه وجمعه حوالي ستة أشهر تقريبا ، بدءا من أواخر شهر مايو حتى نهاية شهر أكتوبر من نفس السنة . ونظراً لطول الاستبيان مما يتطلب وقتا للإجابة ، و كذا حاجة المستجيب للتركيز خاصة في مقياسين صراع و غموض الدور و الأعراض السيكوسوماتية للضغط كان لزوما علينا ترك حرية الاختيار للمستجيب بين إرجاع قوائم الاستقصاء في حينها ، أو تركها لاسترجاعها في موعد لاحق يحدده المفحوص .

4 .1 عينة الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة المكتبيين الجزائريين العاملين بالمكتبة الوطنية الجزائرية- الحامة -و بلغ عدد الاستمارات الموزعة من طرف الباحثة بالمكتبة الوطنية حوالي 250 استمارة استعيد منها 200 و 150 استمارة فقط كانت صالحة للدراسة أما البقية استبعدت من التحليل لكونها غير مكتملة وغير مستوفية الإجابات . ولاحقاً سنتطرق بشيء من التفصيل لخصائص العينة في الفصل الخاص بعرض النتائج و تحليلها

4 .2 أسلوب التحليل و المعالجة الإحصائية :

بعد انتهاء من مرحلة التطبيق تم تفريغ بيانات الاستبيانات الصالحة لغايات الدراسة والمستوفية الإجابة في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social (SPSS 0.9) Science و ذلك عن طريق التحليلات الإحصائية الآتية :

1 - التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية والتنظيمية لأفراد الدراسة، حتى نتمكن من وصف البيانات .

2 - استخراج مقاييس النزعة المركزية والتشتت ، حيث تم حساب المتوسط الحسابي لمعرفة مدى تماثل أو اعتدال صفات أو سلوكات أفراد العينة وكذلك تم حساب الانحراف المعياري لمعرفة طبيعة توزيع أفراد العينة ومدى انسجامها .

3 أساليب الارتباط والانحدار : تم حساب معامل ارتباط بيرسون **Pearson** لدراسة العلاقات بين مؤتمرات الضغط صراع و غموض الدور المهنيين و الأغراض المترتبة عنهما ؛ بغرض اختبار الفرضيات المتعلقة بدراسة قوة و طبيعة العلاقة بين المتغيرات ولمعرفة الدلالة الإحصائية لاتجاهات أفراد البحث نحو مدى تعرضهم للضغط المهني. وللتعرف على مدى قوة تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة تم استخدام طريقة الانحدار المتعدد Multiple Regression Stepwise والغرض من استخدام هذه الطريقة هو معرفة حجم التباين في المتغيرات التابعة الذي يمكن تفسير بواسطتها المتغيرات المستقلة .

4 - تم حساب الارتباط الجزئي بعد عزل أثر المتغير الثالث صراع وغموض الدور

5- تم استخدام اختبارT Test لمعرفة أثر متغير الجنس على متغيرات الدراسة كصراع وغموض الدور و أعراض الضغط المهني و المؤشرات الصحية للضغط

6 - تم حساب كا^2 لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مختلف مستويات إدراك الضغط .


الفصل السادس
عرض و تحليل
و مناقشة النتائج

تمـهـيـد

يتناول هذا الفصل عرض النتائج كما أفرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المحصل عليها ، ونسعى من خلاله إلى تحليل البيانات التي تم جمعها و ذلك باستعراض الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة ، التي تسمح لنا التعرف على فئة المكتبيين الجزائريين وعرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة الحالية للتحقق من مدى صحة كل فرض ثم المناقشة ، ما يتسق و يدعم النتائج المتوصل إليه و ما يختلف عن ما توصلت له الدراسة الحالية لينتهي الفصل باستنتاجات و توصيات .

1 - الخصائص العامة لأفراد عينة البحث

شملت الدراسة الحالية على خمسة متغيرات تصف خصائص عينة البحث ، تمثلت هذه المتغيرات في السن و الجنس و الأقدمية المهنية و المستوى التعليمي و الأقسام و المصالح آلتي يعمل بها المفحوصين .

1 -1 متغير الجنس

يوضح لنا الجدول (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير	ت	%
ذكور	51	34
إناث	99	66
المجموع	150	100

جدول رقم (3) : متغير الجنس

يتبين من الجدول رقم (3) أن 66 % من أفراد العينة من الإناث ، تقابلها 34 % من الذكور ، وهذا التباعد في النسب عند كلا الجنسين ضمن عينة الدراسة يعكس حقيقة مجتمع المكتبيين بالمكتبة الوطنية وأمر طبيعي راجع إلى توجه الإناث بصورة أكثر نحو مهنة المكتبية (99 إناث و 51 ذكور) .

1 -2 السن

يوضح لنا الجدول (4) توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

الفئات العمرية	ت	%
21 سنة - 25 سنة	23	15.33
26 سنة – 30 سنة	75	50
31سنة – 35 سنة	35	23.33
36 سنة – 40 سنة	14	9.33
41 سنة – 46 سنة	3	2

جدول (رقم 4) : السن

يتّضح من خلال جدول (4) أن أعلى نسبة من المكتبيين تتراوح أعمارهم ما بين (26سنة-30سنة) حيث يشكلون 50% من أفراد العينة ، تليها الفئة العمرية (31 سنة-35 سنة) بنسبة 23.33 % .
هذا يعني أن نسبة الموظفين في المكتبة الوطنيـة الذين تتـراوح أعـمارهم ما بين 26سنة – 35 سنة يشكلون حوالي 73 % وهي أكبر فئة المكتبيين من الشباب مما يعطي أهمية كبيرة للدراسة ، لأن شعور هذه الفئة بالضغط يعتبر ظاهرة خطيرة تستدعي اهتماما بحثيا أكبر . أما الفئة العمرية الباقية 21 سنة – 25 سنة بلغت نسبتها 15.33 % تليها الفئة العمرية 36 – 40 سنة بنسبة 9.33 % ثم فئة 41 سنة – 46 سنة نسبتها 2 %

وتدل نتائج المعروضة في الجدول (5) على أن موظفي المكتبة الوطنية من فئة الشباب حيث بلغ متوسط العمر لأفراد العينة حوالي 30 سنة ونصف فقط

أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري
150	30.47	30	4.46

جدول (5) : متوسط عمر أفراد العينة

1 - 3 المستوى التعليمي

يبين الجدول (6) أن 60 % من أفراد العينة لديهم مستوى جامعي وهذا راجع إلى أنهم إطارات شابة حديثة التعيين في المكتبة الوطنية الجزائرية – الحامة – باعتبار المؤسسة منشأة جديدة ، و 40 % من أفراد العينة لديهم مستوى نهائي مع شهادات تكوينية في الإعلام الآلي أو المحاسبة أو تخصصات أخرى .

المستويات	التكرارات	%
مستوي النهائي	60	%40
مستوي الجامعي	90	%60
المجموع	150	100

جدول (رقم 6) : المستوى التعليمي

1 - 4 الأقدمية المهنية

أظهرت نتائج الجدول (7) أن حوالي 46.66 % من الموظفين لديهم أقدمية مهنية تتراوح مابين 4سنوات – 9 سنوات تدل دلالة واضحة بأنه في المؤسسة التي تمت فيها الدراسة ، تعطى الأفضلية لفتح مناصب شغل للفئات الشابة وإعطاء فرص للتوظيف ؛ بينما بلغت 38.66 % فئة الموظفين الذين لديهم أقل من 3 سنوات أقدمية و 14.66 % للذين لديهم أقدمية مهنية ما بين 10سنوات – 20 سنة .

المتغير	ت	%
3سنوات وأقل	58	*38.66*
4سنوات – 9سنوات	70	*46.66*
10سنوات - 20سنة	22	*14.66*
المجموع	*150*	*100*

جدول رقم (7): سنوات الأقدمية المهنية

وتدل نتائج الجدول (8) أن المتوسط الحسابي للأقدمية المهنية عند أفراد عينة الدراسة قدر بـ 5.49 مما يؤكد أن أغلبية موظفي المكتبة الوطنية إطارات حديثة التوظيف و التشغيل

البيان الإحصائي / المتغير	المتوسط	الوسيط	الانحراف	أول قيمة	أعلى قيمة
الأقدمية المهنية	5.49	4	4.22	1	20

جدول رقم (8) : معلومات إحصائية وصفية للأقدمية المهنية

1 – 5 توزيع أفراد العينة حسب الأقسام والمصالح بالمكتبة الوطنية :

إن الجدول (9) و المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة يبيّن أن أعلى نسبة كانت لصـالح قسـم الخـدمات المستفيدين حيث بلغت 21.33 % من المستجوبين و يعتبر هذا الأمر طبيعي يؤكد تعاملهم المباشر مع القراء والباحثين و الطلاب بمصلحة تسير الإعارة الداخلية والخارجية ومصلحة المطالعـة العامـة . كمـا بلغـت نسبةالمفحوصين بمصلحة الموارد البشرية 20 % ، لتليها مصلحة التجهيز والصيانة بنسبة 14.66 % ثم قسـم التعاون والتكوين بنسبة 13.3 % من المستجوبين ؛ وباقي النسب للعينة المشاركة في الدراسة توزعت على قسم البحث العلمي والمنشورات بنسبة 10 %، و قسم الإيداع والمطبوعات حوالي 7.33 % من المستجوبين ثم قسم الحفظ والمخطوطات حوالي 6.66 % وأخيرا قسم الاستثمارات الببيوغرافية بـ 6.66 % من المستجوبين .

الأقسام و المصالح	ت	%
مصلحة الموارد البشرية	30	20
مصلحة التجهيز والصيانة	22	14.67
قسـم البحـث العلمـي المنشورات	15	10
قسم التعاون والتكوين	20	13.33
قسم خدمات المستفيدين	32	21.33
قسم الاستثمارات الببيوغرافية	10	6.67
قسم الإيداع والمطبوعات	11	7.33
قسم الحفظ والمخطوطات	10	6.67

جدول رقم (9) : توزيع العينة على المصالح والأقسام في المكتبة

2 . الضغط المهني عند المكتبيين : مصادره و مؤشراته

قبل عرض نتائج الفرضية الأولى ، التي تنص على أن إطارات المكتبة الوطنية يعانون مستوى مرتفـع لصراع و غموض الدور المهني و أنه كلما ارتفعت مستويات صراع وغموض الدور المهني معاً أدى ذلـك إلى ارتفاع مستوى الضغط المهني و بالتالي ظهور الأعراض السيكوسوماتية عند الأغلبية مـنهم ، يجـب الرجوع إلى الجداول رقم (10) و (11) و(12) و (13) و(14) المتعلقة بمستويات مقاييس الدراسـة الحالية .

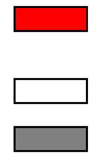
2 -1 صراع وغموض الدور عند المكتبيين

من أجل إختبار الفرضية الأولى ، تم حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمسـتوى صـراع وغموض الدور المهني ، كماتم استخراج النسب المئوية للمستويات الثلاث (منخفض ، متوسط ، مرتفع) .
ويتبيّن من خلال الجدول (10) أن أكبر نسبة مئوية 47.33 % تقع في منطقـة المسـتوى المرتفـع لصراع و غموض الدور المهني مقارنة مع النسب الأخرى ، مما يدفع بالقول أن أفراد العينة يعيشون صراع وغموض في مركز عملهم ؛ تليها حوالي 38 % ذوي المستوى متوسط من صراع وغمـوض الـدور ، و الملاحظ ان هاتين النسبتين المئويتين متقاربتين ، بمعنى أن إطارات المكتبة الوطنية يعانون نوعا ما صـراع وغموض الدور في مراكز عملهم مع غياب التشجيع أو مواجهة المواقف الصعبة و الغامضة ، بل و أكثـر من ذلك وجود صراعات مع المستخدمين ؛ و نسبة 14.67% يعرفون مستوى منخفض لصراع وغمـوض الدور . كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمستويات صراع وغموض الدور المهني قـد رت بـ 41.82 و هي تقع في منطقة المستوى المرتفع .

المتغير	الفئات	المجموع		المتوسط	الانحراف المعيارى
		ت	%		
صراع وغموض الدور المهني	مستوى منخفض (10 - 30)	22	14.67	41.82	13.85
	مستوى متوسط (31 - 40)	57	38		
	مستوى مرتفع (41 - 50)	71	47.33		

جدول رقم (10) : مستويات صراع وغموض الدور عند المكتبيين

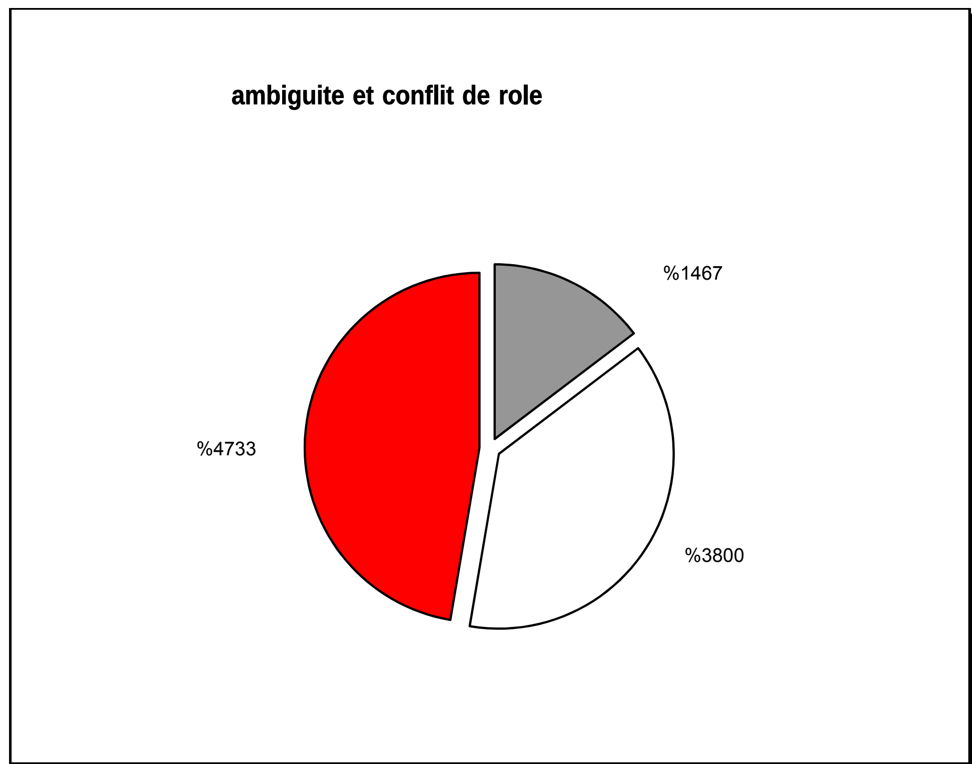
ولتوضيح أكثرمستويات صراع و غموض الدور عند المكتبيين يمكن الاستناد بالقطعة الدائرية الموالية :



مستوى مرتفع لصراع و غموض الدور

مستوى متوسط لصراع و غموض الدور

مستوى منخفض لصراع و غموض الدور



قطعة دائرية رقم (1) تبيين قيم مقياس صراع و غموض الدور عندالموظفين

من خلال النسب المئوية المحصل عليها للمستوى المنخفض و المرتفع لصراع الدور وغموض الدور تبيّن بأن أغلبية الموظفين يدركون و يعرفون صراع و غموض في دورهم الوظيفي .

2 - 2 صراع الدور عند المكتبيين

يبيّن الجدول رقم (11) و المتعلق بمستويات صراع الدور عند المكتبيين بأن الأغلبية منهم ، حوالي 41.33 % تقع في منطقة ذوي المستوى المرتفع لصراع الد ور ، مما يدفع بنا الى القول آن موظفوا المكتبة يعانون صراع الدور ؛ عندما يضطرون لمواجهة العديد من طلبات العمل المتناقضة كطلب الإدارة زيادة ساعات إضافية في العمل لفائدة المستفيدين و لكن دون دفع تكاليف و مستحقات هذه الساعات فإن صعوبة التوفيق بين هذه الطلبات المتناقضة تؤدي بالموظف الى الشعور بصراع الدور ؛ كما بلغت نسبة 39.34 % ذوى مستوى متوسط لصراع الدور عند المكتبيين وحوالي 19.33 % ذوي مستوى منخفض لصراع الدور .

ويقدّرالمتوسط الحسابي لمستويات صراع الدور عند موظفي المكتبة 19.02 وهي قيمة تندرج فـي منطقـة الدرجات المرتفعة تدعمها نتائج النسب المئوية المذكورة سالفاً .

المتغير	المستوى	المجموع		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%		
صراع الدور المهني	مســـــتوى منخفض أقل من 10	29	19.33	19.02	3.70
	مستوى متوسط (11 - 15)	59	39.34		
	مستوى مرتفع 16 فما فوق	62	41.33		

جدول رقم (11) مستويات صراع الدور لدى فئة المكتبيين

2. 3 غموض الدور عند المكتبيين

الملاحظ من الجدول (12) أن موظفو المكتبة الوطنية يدركون مستوى مرتفع لغموض الـدور المهنـي ، بلغت أكبر نسبة مئوية 43.33 % في منطقة المستوى المرتفع يدعمها متوسط حسابي بلـغ 22.80 ، فكثـرة الأعمال التي يقومون بها و عدم تمتعهم بصلاحيات اتخاذ القرارات و تدخل الإدارة العليا في شؤونهم و تكليفهم بأعمال خارج مهامهم المحددة ، يؤكد أن الموظفين يعانون غموض في الدور الوظيفي ، فكثيـر مـا يخـول للإطار المكتبي مسؤلية المكتبة ومحتوياتها و اختيار المطبوعات و المواد المكتبية و إضافة لذلك عليه الوقـوف عند احتياجات المستفيدين ، هذا ما يجعله يدرك غموض في دوره .

أما باقي النسب المئوية بلغت 36.67 % ذوى مستوى متوسط لغموض الدور و 20% ذوى المستوى المنخفض

المتغير	المستوى	المجموع		المتوسط	الانحراف
		ت	%		
غموض الدور المهني	مستوى منخفض أقل من 10	30	20	22.80	4.20
	مستوى متوسط (11 - 15)	55	36.67		
	مستوى مرتفع 16 فما فوق	65	43.33		

جدول (رقم 12) : مستويات غموض الدور المهني عند المكتبيين

و تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (عبد المحسن السيف ، 2000) بأن الضغط أو الإعيـاء المهنـي الناجم عن طبيعة الوظيفة وعن خصائص الدور لدى الأخصائيين الاجتماعين كان عاليا ، وفي دراسة أخرى لنفس الباحث قام بها على مجموعة من موظفي الإدارة أظهرت أن الموظف يعانى من الضـغط عندما ينشأ غمـوض الدور عن عـدم وضوح السلوكـات آلتي تمكن الفـرد مـن أداء الدور المتوقع منه ، إذ نجد في مثل هذه الحالة الكثير من المهام المسندة إلى الموظف دون وضوح الكيفية السليمة لتنفيذها وعـدم وضـوح النتائج المترتبة عن الدور المتوقع . وقد يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه أو يفشل في تحقيق ما هـو مطالب به .

2 . 4 أعراض الضغط المهني :

يشير الجدول رقم (13) أن موظفي المكتبة يعرفون حضور مستوى أعراض الضغط المهني بنسـبة عالية بلغت 43.33 % يدعمها متوسط الحسابي يقدّر بـ 62.07 وهي قيمة تندرج في منطقـة الـدرجات المرتفعة بانحراف معيارى $s = 11.59$ و تعكس حقيقة حضور أعراض الضغط المهني لـدى المـوظفين التنفيذين و المشرفين أي مهنة المكتبي هي من المهن التي يتضمن صميم عملها مساعدة الآخـرين و تقـديم خدمات يومية لكل المستفيدين من مختلف الشرائح الإجتماعية .

في حين يلاحظ أن 26.67% يعرفون مستوى متوسط من أعراض الضغط ، وباقي النسب وّزعـت على ذوى المستوى المنخفض 17.34 % و 9.33 %ذوى المستوى المنخفض جداً ، كما سجلت نسبة صغيرة 3.33 % ذوى المستوى المرتفع جداً .

المتغير	المستوى	المجموع		المتوسط	الانحراف المعيارى
		ت	%		
أعراض الضغط المهني	مستوى منخفض جداً (1- 21)	14	9.33	62.07	11.59
	خفض (21 - 40)	26	17.34		
	مستوى متوسط (41 - 60)	40	26.67		
	مستوى مرتفع (61- 80)	65	43.33		
	مستوى مرتفع جدا (81 -105)	5	3.33		

جدول رقم (13) : مستويات أعراض الضغط المهني عند المكتبيين الجزائريين

إنّ متوسط الحسابي لأعراض الضغط المهني عند الموظفين بلغ 62.07 في مستوى مرتفع ، تتفق هـذه النتيجة مع أبـحاث كـويك (1984) التي أكدت أن المشرفين والتنفيذ ين في التنظيم الإداري لا يتمتعـون بصلاحيات اتخاذ القرارات وتتدخل الإدارة العليا في شؤونهم وتكليفهم بأعمال خارج مهامهم المحددة وهـذا ما يجعلهم يدركون ضغط مرتفع . و المكتبي يتولى مسؤولية المكتبة ومحتوياتهـا واختيـار المطبوعـات والمواد المكتبية والقيام بخدمات الإعارة واحتياجات المستفيدين مما يجعله في تعامل مباشرة مـع مختلـف شرائح المجتمع ، كما لديه التزامات تجاه الإدارة التي يعمل بها ، إن كثرة الأعمال آلتي يقـوم بهـا تجعلـه عرضة للضغط وظهور أعراضه .

وفي نفس السياق بيّن ماسلاش(1985) بأن الضغط المهني أكثر ظهورا وشيوعا عند الذين يتعاملون مـع الناس مباشرة (عـن مزيـاني ، 1998) . و فـي دراسـة (French et Harrison,1990) وجـدا أن

موظفوالإدارة الوسطى أكـثرعرضـة لمصادر مختلفة مـن الضغوط وذلك لكثرة الأعمال التي يقومـون بها وهذا يتفـق مع مـهنة و دور المكتبي الذي يتولى مسؤولية المكتبة ومحتوياتها واختيـار المطبوعـات والمواد المكتبية وخدمات الإعارة و تلبية احتياجات المستفيدين مما يجعل منه في تعامل مع الناس مـباشرة ومن جانب أخر لديه التزامات تجاه الإدارة التي يعمل بها .

2 – 5 مؤشر إدراك الضغط لدى موظفي المكتبة الوطنية

الملاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن مستوى إدراك الضغط عند الموظفين منخفض حوالي 64.67 % وقيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر قدّرت بـ 0.43 وهي قيمة تندرج في منطقة الدرجات المنخفضة بانحراف معياري بلغ 0.12 ، كما بلغت نسبة 35.33 % ذوي المستوى المرتفع .

المتغير	المستوى	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى
إدراك الضغط	متدني	97	64.67	0.43	0.12
	مرتفع	53	35.33		

جدول رقم (14) : مستويات إدراك الضغط

بالرغم أن النسبتين المئويتين المتعلقتين بالمستوى المرتفع و المتدني لمستويات إدراك الضـغط ليسـت متقاربتين إلاّ أنها ذات دلالة إحصائية كما تظهر في الجدول (15) إذ بلغت كا2 للفرق بين المستويين (متدني و مرتفع) 6.66 و بما أنّ α أكبر من p ($p < \alpha$) فالفرق دال إحصائياً و بالتـالي فهـي قابلـة التعميم .

جدول رقم 15) : الفرق بين المستويين

إدراك الضغط	كا2 للفرق بين المستويين	احتمال الخطأ p	مستوى الدلالة α	الدلالة الإحصائية
	**6.66	0.00	0.01	دالة

** مستوى الدالة الإحصائية

وتتفق هذه النتيجة مع ما بينته دراسات فريري (Ferriri ,1993) أن الضغط ينشأ عندما تؤدى تعاملات الفرد بالبيئة إلى إدراك الشخص بوجود تناقض بين متطلبات الموقف والموارد الشخصية ؛ أما وجهة نظر لازاروس و فولكمان تبيّن أن الضغط ليس بحدث سيئ ولا يعرف الضغط من خلال الاستجابة الفيزيولوجية للفرد تجاه الحدث ، بل يعرف الضغط من خلال إدراك الفرد للحدث أو الموقف ويتضمن هذا الإدراك تقدير شدّة الضرر و التهديدات و التحديات . و في نفس السياق أكدت دراسات لازاروس (1966) كلما كانت درجة إدراك الفرد لذاته بأنه قادر، عن التحكم في الموقف عالية كانت درجة تعرضه للضغوط قليلة ، والعكس صحيح وهذا يتفق مع الدراسة الحالية إذ يدرك موظفو المكتبة الوطنية مستوى منخفض من الضغط غير أن مصادره والأعراض المترتبة عنه تختلف من حيث مستويات و درجات الحضور .

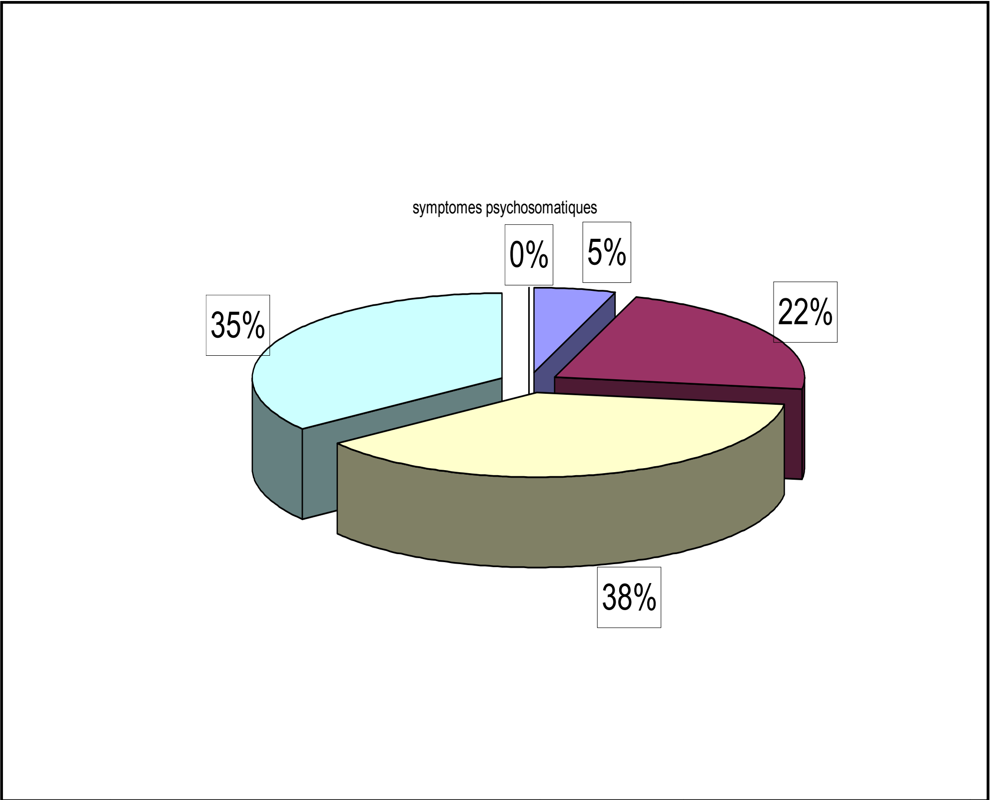
3 . أثارالضغط المهني : الأعراض السيكوسوماتية

يظهر من خلال الجدول (16) أن مستوى الأعراض السيكوسوماتية للضغط متقاربة من حيث النسب حيث يعرف المكتبي 37.33 % ذوى المستوى المتوسط لحضور الأعراض السيكوسوماتية ثم يله المستوى المرتفع بـ 35.33 % وتوزعت باقي النسب على المكتبيين ذوى المستوى منخفض بـ 22 % ومستوى متدني من الأعراض بـ 5.33 % . والمتوسط الحسابي لمستويات أعراض السيكوسوماتية للضغط عند المكتبيين الجزائريين بلغ 45.65 تنحصر هذه القيمة في منطقة المستوى المتوسط ، مما يؤكد أن موظفي المكتبة يدركون الأعراض النفسجسمية للضغط المهني بشكل متوسط ، و بلغ الانحراف المعياري 13.85 .

جدول رقم (16) : مستويات الأعراض السيكوسوماتية للضغط

المتغير	الفئات	المجموع		المتوسط	الانحراف
		ت	%		
الأعراض السيكوسوماتية للضغط	مستوى متدني 1 -21	8	5.33	45.65	13.85
	مستوى منخفض 22 – 42	33	22		
	مستوى متوسط 43 – 63	56	37.34		
	مستوى مرتفع 64- 84	53	35.33		
	مستوى مرتفع جدا 85 -105	00	00		

من خلال النتائج المعروضة ، يمكن القول أن موظفو المكتبة الوطنية يعرفون صراع وغموض الدور الوظيفي بحضور أعراض الضغط المهني بمستوى مرتفع و انتشار الأعراض السيكوسوماتية لديهم بشـكل متوسط ، وهذا يؤكد أن مطالب الدور الوظيفي من بين المؤشرات الرئيسية المتسببة في الضغط المهني . و لتوضيح أكثر مستويات مؤشرات الصحية للضغط المهني عند موظفي المكتبـة الوطنيـة يمكـن الإسـتناد بالقطعة الدائرية الموالية :



رسم بياني رقم (2) : قطعة دائرية تبيّن قيم مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية للضغط عند الموظفين

يظهر من خلال الرسم البياني رقم (2) أن مستوى الأعراض السيكوسوماتية للضغط متقاربة من حيث النسب 37.33 % ذوى المستوى المتوسط لحضور الأعراض السيكوسوماتية ثم يله المستوى المرتفع بـ 35.33 % وهذا يعني أن موظفي المكتبة الوطنية يعرفون حضور الأعراض السيكوسوماتية بشكل يختلف من فرد لأخر و حسب شدّة و حدة المواقف الضاغطة و متطلبات الدور الوظيفي .

إنّ شعور الموظفين بضغوط أدوارهم المهنية يرجع الى نوع العمل الذى يقومون به و مايتضمنه من واجبات و مسؤوليات ، وغموض وصراع الأدوار من المحددات الهامة لمقدار و نوع الضغط فقد يؤدى الى التوتر في مكان العمل و درجة منخفضة من الثقة بالنفس وشعور بقلة الأعمال في التنظيم يصحبها فقدان إحترام الذات و ظهور أعراض نفسجسمية كارتفاع ضغط الدم واضطربات القلب .

بعد ثبوت تعرض العاملين بالمكتبة الوطنية لمستويات مرتفعة من أعراض الضغط المهني و صراع وغموض الدورستحاول الباحثة معرفة ما إذا كانت توجد علاقة ارتباطية بين مصادر الضغط المهني (كل على حدا) و الأثار النفسجسمية التي يعانها الموظفين المكتبيين .

4 . العلاقة ما بين صراع وغموض الدور و مؤشر الضغط المدرك

للتحقق من صحة الافتراض القائل : توجد علاقة موجبة بين مستويات صراع الدوروغموضه ومستويات مؤشر إدراك الضغط لدى المكتبيين الجزائريين ، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون ذو الحدين كا يوضحه الجدول رقم (17) .

جدول رقم (17) : نتائج معامل الارتباط بيرسون r لدراسة العلاقة بين صراع وغموض الدور معاً والضغط المدرك لدى المكتبيين

العلاقة بين	معامل الارتباط Pearson	مستوى الدلالة α
صراع وغموض الدور معًا و إدراك الضغط	**0.28**	**0.01**

**دال إحصائيا حيث P < 0.01

$$0.01 = \alpha > 0.00 \quad 0.28 = r$$

بلغ معامل الارتباط r = 0.28 عند مستوى الدلالة α = 0.01 وهو ارتباط دال ما بين صراع الدور وغموضه المهني ومؤشر إدراك الضغط ، و تعتبر علاقة ارتباطية موجبة ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تنفي وجود علاقة بين صراع وغموض الدور المهني وإدراك الضغط و يمكن القول إن ارتفاع صراع وغموض الدور المهني يؤدى إلى ارتفاع إدراك الضغط لدى المكتبيين الجزائريين ، وقد يعود هذا إلى طبيعة مطالب الدور الوظيفي و خصائصه و ما ينعكس على **صعوبة** إدراك الموظف للتوقعات التي يضعها الآخرون اتجاهه ، و كذا خطورة مواجهة طلبات العمل المتناقضة أو عدم فهمه لمستوى الأداء و العواقب الناجمة عن سلوكه فكل هذا يؤدى إلى إدراك مواقف ضاغطة في المنظمة .

إنّ وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين صراع الدور وغموضه و الضغط المدرك عند موظفي المكتبة الوطنية يتفق مع دراسات (سمير عسكر،1988) التي تناولت عينة من عمال المصارف بالإمارات العربية المتحدة و التي احتلت فيها عوامل الضغط غموض الدور وصراع الدور الأهمية في الترتيب من حيث تسببها في ظهور الضغط .

تحقق الفرضية يتفق ما توصلت له أبحاث كاهن وزملائه(Khan et al,1984) من جامعة ميتشيغان بأن الأفراد الذين يعانون فقدان تحديد دورهم نتيجة تعرضهم لمواقف تفرض عليهم متطلبات متعارضة في المنظمة التي يعملون بها وشعورهم بقلة أهمية أعمالهم والتوترات المتزايدة مع زملائهم تجعلهم يفقدون الاحترام الذات والرضا في العمل إذ يعتبر صراع الدور وغموضه مؤشرين هامين في ظهور الضغط عندهم

بينما اختلفت نتائج دراسة الباحثان شين و سبكتر (Chen & Spector , 1992) مع سابقتها ، والتي تناولت دراسة العلاقات الارتباطية بين المواقف الضاغطة (غموض الدور ، صراع الدور و عبء العمل)و

السلوكات اللاسوية (العنف ، الإنطوائية ، السرقة و تناول المشروبات) عند عينة قوامها 400 عامل من مختلف القطاعات من أساتذة و محامين و موظفي بنوك و عمال إداريين و بائعين و تجار .

وصل عدد الإناث 65 % أما الذكور 35 % و طبق أثناء الدراسة رائز ريزو échelle de rizzo لقياس غموض و صراع الدور و أدلت النتائج على وجود ارتباط موجب بين غموض الدور ، صراع الدور و الصراعات البينشخصية و السلوكات اللاسوية و قدر معامل الارتباط r بـ 0.35 بينما قدر الإرتباط بين غموض الدور و العنف و الضغوط الموقفية بـ 0.50 غير أنه لم يثبت إرتباط دال بين المواقف الضاغطة و تناول المشروبات الكحولية .

4 . 1 علاقة صراع الدور و إدراك الضغط عند موظفي المكتبة

أسفرت نتائج الجدول رقم (18) أن معامل الارتباط بيرسونPearson قدّر بـ 0.30 وهو ارتباط ضعيف موجب ما بين مستوى صراع الدور المهني ومستوى إدراك الضغط عند مستوى الدلالة 0.01 ومنه يمكن رفض الفرضية الصفريةH_0 ؛ حيث تحققت الفرضية القائلة : توجد علاقة بين مستوى صراع الدور المهني ومستوى إدراك الضغط لدى المكتبيين الجزائريين أي ارتفاع مستوى صراع الدور المهني يؤدي إلى ارتفاع إدراك الضغط لدى المكتبيين الجزائريين .

جدول رقم (18) : نتائج معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين مستوى صراع الدور والضغط المدرك لدى المكتبيين

العلاقة بين	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة α
صراع الدور المهني وإدراك الضغط	**0.30****	**0.01**

**معامل دال إحصائيا $p < 0.01$

$r = 0.30$ ودالة عند $\alpha = 0.01$

إن تحقق الفرض يؤكد بأن الموظف البسيط قد يتعرض لصراع الدور إذا وجد نفسه تحت مطلبين متناقضين أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلاً و الموظف المكتبي لا يقل تعرضاً لصراع الدور و إدراكه للمواقف الضاغطة في عمله، وهذا بحكم تعامله مع المستفيدين من تقديم خدمات مختلفة و الأدوار التي يقوم بها من مسؤوليات اجتماعية تجاه الموظفين أو المحيط الخارجي أو نظافة البيئة و غير ذلك . و يتفق مع دراسة (لطفي راشد محمد ، 1992) بأن الفرد يتعرض لصراع الدور في العمل عند وجود تعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد القيام بها أو وجود أكثر من مطلب و على الفرد الاستجابة لأحدهم فيصعب عليه الاستجابة للأخر لذلك يدرك الفرد المواقف ضاغطة تفرض عليه متطلبات متعارضة . و في نفس السياق

توصلا (Slocum ,Woodman,1984) في **أبحاثهـما بأن** موظفـو الإدارة الوسـطى والمشرفون يتعرضون لصراع الدور عند القيام بمـهام وأعـمال يشعرون أنها غير ضرورية وكذلك عندما يطلب منهم أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص في المنظمة التي يعـمل فيها وعند دخولهم في صراعات بين المدير و موظفي الإدارة الوسطى و التنفيذية ، فإن الموظف يدركها على أنها مواقف ضاغطة .

في حين توصـلت دراسة بارون (Baron,1999) أن الموظف الجديد يدرك مواقف الضـغوط عندما يجد نفسه حائرا بين الالتزام بتعليمات و توجيهات الإدارة التي يعمل بها ، وبين تنفـيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم أخر والتي تعني ربما الخروج عن مهامـه وواجبـاته وهذا يعتبر مظهرا من مظاهر صراع الدور، يعرف بتعارض مـطالب الزملاء مع تعـليمات المؤسسة وهذا يتفق مع ما يتعرض له موظفو المكتبة الوطنية باعتبارهم إطارات جامعية حديثة التوظيف و المكتبة الوطنية منشأة جديدة .

4 . 2 علاقة غموض الدور و إدراك الضغط عند موظفي المكتبة

لمعرفة ما إذا كانت علاقة موجبة بين مستوى غموض الدور المهني و مستوى مؤشر إدراك الضغط لدى المكتبيين الجزائريين ، تم دراسة العلاقة الارتباطية ما بين غموض الدور المهني و مؤشر إدراك الضغط باستخدام معامل الارتباط بيرسون .

كما تظهره نتائج الجدول الموالي رقم (19) أن معامل الارتباط بيرسون قد بلغ $r = 0.21$ وهي علاقة موجبة ضعيفة عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (19) : معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين غموض الدور والضغط المدرك لدى المكتبيين

العلاقة بين	معامل الارتباط Pearson	مستوى الدلالة α
غموض الدور المهني و إدراك الضغط	**0.21***	**0.01**

*معامل دال إحصائيا $p < 0.05$

يمكن القول انه يوجد ارتباط دال إحصائيا ما بين مستوى غموض الدور المهني ومستوى إدراك الضغط ومنه نرفض الفرضية الصفرية، حيث تحقق الافتراض الذي ينص على أن كلما ارتفع مستوى غموض الدور المهني كلما ارتفع مؤشر إدراك الضغط لدى المكتبيين الجزائريين

$r = 0.21$ وهي دالة عند مستوى الدلالة $p < \alpha = 0.05$ إذن هناك ارتباط دال عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ذو الحد الواحد

إن جهل الموظف المكتبي وعدم فهمه لمستوى الأداء و العواقب الناجمة عن سلوكه تؤدي به إلى إدراك ضغط و حالة من التوتر و الإجهاد النفسي

إنّ تحقيق علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا بين غموض الدور المهني وإدراك الضغط لدى موظفي المكتبة الوطنية يتفق مع ما توصل له دراسة (بيير 1995 ، Beehr)بأن غموض الدور **في** العمل ينجم عن عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف ، فيما يخص الدور المطلوب منه إنجازه في العمل من طرف الأشخاص المسؤولين في التنظيم الإداري مثل المديرين والمشرفين ، يجعل الموظف يشعر بغموض الدور المطلوب أداءه عند تقديم معلومات غير واضحة ومتناقضة من قبل المدير أو المشرف وهكذا يدرك الموظف الضغط نتيجة عدم وضوح النتائج المترتبة عن الدور المتوقع منه .

5. علاقة مستويات أعراض الضغط المهني بمؤشر إدراك الضغط

وللتأكد من صحة الفرض القائل بوجود علاقة موجبة ما بين مستويات أعراض الضغط المهني و مؤشر إدراك الضغط لدى المكتبيين استعانت الباحثة بمعامل الارتباط بيرسون كما يوضحه الجدول (رقم20) و قد بلغ r =0.58 وهي علاقة موجبة متوسطة دال عند مستوى الدلالة α =0.01 إذن :

r = 0 .59 و 0.00 > α =0.01 ذو الحد الواحد

جدول رقم (20) : معامل الارتباط بيرسون r لدراسة العلاقة بين أعراض الضغط المهني و الضغط المدرك

العلاقة بين	**معامل الارتباط** r	**مستوى الدلالة** α
أعراض الضغط المهني و إدراك الضغط	**0.58****	**0.01**

** **معامل ارتباط دالا إحصائيا** $p < 0.01$

هكذا تحققت الفرضية ويمكن القول بأن ارتفاع مستوى أعراض الضغط المهني يـؤدى إلـى ارتفـاع مؤشرات الضغط المدرك لدى الموظفين ومنها نرفض الفرضية الصفرية التي تنفي وجود علاقة بين أعراض الضغط المهني و إدراك الضغط و يفسر هذا عند فئة المكتبيين أنّ أغلبيتهم يشعرون بالسلبية تجاه عملهـم و انخفاض فعالية في الأداء و يفتقدون الحماس عند أدائهم لأدوارهم الوظيفية لذلك يدركون الضغط بمستويات و درجات مختلفة .

لقد أفرزت نتائج التحليل الاحصائي عن تواجد علاقة متوسطة موجبة دالة إحصائيا بين أعراض الضغط المهني و مؤشر إدراك الضغط عند موظفي المكتبة الوطنية ، وهذه النتيجـة تتفـق مـع نتـائج البحـوث والدراسات النفسية التي أجمعت على أن للضغوط أثار سلوكية ، تمثل الوسيلة الوحيدة التي يتنفس بها الفرد عن نفسه و معاناته في العمل وتتمثل هذه المؤشرات السلوكية في فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل ، التغيير في بعض السلوكات المشي والجلوس ، اضطراب الكلام ، الإفراط في النوم وتناول المنبهـات كـالقهوة و التأخر في العمل و التدخين ترك العمل (لطفي عبد الراشد ، 1992)

وتتفق نتائج هذا الفرض مع أبحاث (أحمد عبد الخالق ، 1998) حينما بين العلاقة الارتباطية بين إدراك الموقف الضاغط و الآثار السلوكية و المعرفية سواء كان هذا الحادث خطيرا أو تافها ، فإنه يتوقف على إدراك الفرد وتفسير إياه وليس هذا فحسب بل يضاف إليه فكرة الفرد عن نفسه كإعادة تقديره لإمكانياته وموارده . و في نفس الاتجاه بينت دراسة (علي عسكر ، 2000) علاقة الضغط المدرك و الآثار المعرفية و السلوكية التي تتجلى في المظاهر التالية : النسيان و صعوبة التركيز في العمل و صعوبة اتخاذ القرارات والاضطراب في التفكير و انخفاض الفعالية و الحساسية الزائدة تجاه النقد .

وتكمن أهمية الاستجابات السلوكية في أننا لا نستطيع تغيرها دون تغيير الاتجاهات و المعتقدات ، وهذه الأخيرة لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من الفرد و معرفة ما ينبغي القيام به لتحسين ظروف و موقف العمل . كما أن قبول الفرض يتسق مع ما توصل إليه (Davis et al,1997) أشار في دراسات قام بها على مجموعة من موظفي الإدارة العليا و الوسطى وجود علاقة ارتباطية ما بين الضغط المدرك و الآثار المعرفية السلوكية المهنية ، و وقد يترتب عنها : صعوبة التركيز و كثرة النسيان و صعوبة اتخاذ القرارات والشعور بالسلبية اتجاه العمل والتوتر السائد مع الآخرين .

وعليه يمكن القول أن الأعراض السلوكية و الأعراض المعرفية الذهنية التمستها الباحثة عند الموظفين الذين يدركون ضغوط مهنية ولكن ظهور الأعراض يرتبط بخصوصية وثقافة هذه الشريحة المهنية .

6 . علاقة مستويات صراع الدور و غموضه بمستويات الأعراض السيكوسوماتية

لمعرفة ما إذا كان يوجد ارتباط موجب ما بين مستويات صراع وغموض الدور و المؤشرات الصحية للضغط ؛ قامت الباحثة بالمعالجة الإحصائية باستعمال معامل ارتباط بيرسون الذي بلغ $r = 0.32$ وعليه تعتبر علاقة موجبة ودالة عند مستوى الدلالة α 0.01 كما توضحه نتائج الجدول الموالى .

جدول (رقم 21) : يظهر نتائج دراسة العلاقة الارتباطية بين مستوى صراع الدور وغموضه ومستوى الأعراض السيكوسوماتية لدى موظفي المكتبة

العلاقة بين	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة α
صراع وغموض الدور و أعراض النفسجسمية للضغط	**0.32****	**0.01**

**** دال إحصائيا 0.01 >p**

r = 32. 0 عند α (0.01)

ومنه نرفض الفرضية الصفرية ألتي تنفى وجود العلاقة ونقبل بالفرضية التي تؤكد أن ارتفاع مستويات صراع وغموض الدور المهني يؤدي إلى ارتفاع و حضور الأعراض النفسجسمية للضغط لدى الموظفين و هذه النتائج تتفق مع الدراسات (علي عسكر ، 2000 و Cooper & Marshall, 1987) التي أكدت على وجود علاقة ما بين صراع و غموض الدور و ظهور بعض الأعراض السيكوسوماتية للضغط مثل : ارتفاع ضغط الدم و ارتفاع الكولسترول و اضطرابات القلب و ألام الرأس و المعدة إذ يعرف الموظف المكتبي مستويات مرتفعة من صراع و غموض الدور الوظيفي التي تؤدى به إلى الشعور ببعض من الأعراض السيكوسوماتية للضغط ، و في نفس السياق تتفق نتيجة الفرض مع العديد من الدراسات في علم النفس والعلوم الطبية أن حوالي 50 % - 75 % من الاضطرابات السيكوسوماتية تعود إلى عوامل مرتبطة بالضغط ، مثل الأزمات القلبية وارتفاع الضغط الدموي و قرحة المعدة والربو الصداع بأنواعه و ألام الظهر خاصة الجزء السفلي منه و ألام العضلات (الرقبة) و ارتفاع نسبة الكولسترول في الدم و فقدان الشهية و البدانة عن (لطفي راشد ،1992)

وفي دراسة طب العمل ببريطانيا ألتي شملت (ألفين) 2000 عامل أكدت أن الإجهاد مرتبط بالاضطرابات النفسجسمية وظهور بعض الأمراض (ستورا ، 1997) .

غير انه نتيجة هذا الفرض لا تتفق مع الدراسة التي قام بها ود ويل و آخرون (1964) بيّنت أن الأفراد الذين لديهم مسؤولية عن الأشخاص من المحتمل جدا أن يصابوا بأمراض القلب مقارنة بالأفراد الذين ليست لديهم هذه المسؤولية و موظفي المكتبة لا يعرفون مسؤولية عن أشخاص الآخرين بل دورهم ينحصر في تقديم خدمات للمستفيدين و السهر على راحتهم كخدمات إعارة الكتب أو المساعدة في البحث عن المراجع التي يطلبها فئة الطلبة و الباحثين ؛ وهذا ليس بالعمل الهين و البسيط حيث يتطلب من المكتبي الإدراك الكامل لدوره المهني و الوعي في التعامل مع زملائه دون صرا عات .

6 . 1 علاقة مستويات صراع الدور بالأعراض السيكوسوماتية

أسفرت نتائج الجدول رقم (22) أن معامل الارتباط بيرسون Pearson قدّر بـ 0.38 وهو ارتباط موجب ما بين مستوى صراع الدور المهني ومستوى الأعراض النفسجسمية للضغط عند مستوى الدلالة 0.01 ومنه يمكن رفض الفرضية الصفرية H_0 لأن $r = 0.38$ وهي دالة لأن $0.00 > \alpha$ 0.01 .

جدول رقم (22) : نتائج دراسة الارتباط ما بين مستوى صراع الدور و الأعراض السيكوسوماتية

العلاقة بين	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة α
صراع الدور و الأعراض النفسجسمية	0.38**	0.01

**معامل ارتباط دال إحصائيا $p < 0.01$

لقد تحققت الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين مستوى صراع الدور المهني ومستوى الأعراض النفسجسمية لدى المكتبيين الجزائريين أي ارتفاع مستوى صراع الدور المهني يؤدي إلى حضور الأعـراض النفسجسمية ، و هذا يؤكد أن الموظف المكتبي يتعرض للعديد من طلبات العمل المتناقضة كمـا أنـه يقـوم بأعمال لا يعتقد أنها جزء من مهامه إنّ تكرار و شدّة هذه المواقف الضاغطة تؤدى به إلى ظهـور بعـض الأعراض .

و تتفق هذه النتائج مع دراسة ما توصل إليه كاهن إذ أن الأفراد الذين يعانون صـراع الـدور المهنـي يشعرون بعدم الرضا المهني مما يؤدى بهم إلى الإصابة بضغط الدم وزيادة نسبة الكولسترول كمـا تتزايـد دقات القلب بحدة الأوقات و شدّة الصراع أثناء عملهم اليومي . و نفس السياق وجد مارغولي و كروس (1974) أن رؤساء العمال معرضون للقرحة المعدية سبع مرات أكثر من العمال الذين في عهدتهم وهـذا نظرا لاتخاذهم قرارات تؤدى إلى نتائج تصادمية (ستورا ،1997) وهذا يؤكد العلاقة الارتباطية مـا بـين مستويات صراع الدور و مستويات حضور الأعراض النفسجسمية للضغط .

6 . 2 علاقة غموض الدور بالأعراض السيكوسوماتية

أسفرت نتائج الجدول رقم (23) أن معامل الارتباط بيرسون Pearson قدّر بـ 0.20 وهو ارتباط موجب ما بين مستوى غموض الدور المهني ومستوى الأعراض النفسجسمية للضغط لدى المكتبيين الجزائريين عند مستوى الدلالة α = 0.01 ومنه يمكن رفض الفرضية الصفرية H_0 .

جدول رقم (23) : معامل دراسة الارتباط ما بين مستوى غموض الدور و الأعراض السيكوسوماتية

العلاقة بين	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة α
غموض الدور و الأعراض النفسجسمية	**0.20****	**0.01**

**** دال إحصائيا حيث ($p < 0.01$)**

لقد تحققت الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين مستوى غموض الدور المهني ومستوى الأعراض النفسجسمية لدى المكتبيين الجزائريين أي ارتفاع مستوى غموض الدور المهني يؤدي إلى ارتفاع و ظهور الأعراض النفسجسمية وهذا ما أكدته دراسة كاهن أن الأفراد الذين يعانون غموض في أدوارهم الوظيفية يشعرون بعدم الرضا الوظيفي مما يؤدى بهم إلى الإصابة بضغط الدم و زيادة نسبة الكولسترول كما تتزيد دقات القلب بحدة الأوقات التي يتعرض فيها الفرد أثناء الغموض .

و تحقق الفرض يتفق مع دراسة فرا نش وكابلان (1970) التي شملت 205 مهندس بقواعد النازا إلـى وجود علاقة بين غموض الدور وظهور الأعراض الفيزيولوجية كارتفاع ضغط الدم وفي دراسة مـارغولي التي تناولت 1496 عاملا ، توصلت إلى وجود علاقة بين أعراض ومؤشرات اعتلال الصـحة النفسـية - الجسمية و غموض الدور (Cooper et Marshall,1987)

وفي نفس السياق توصل ماسلاش (1985) بأن ضغط غموض الدور أكثر شيوعاً عند الذين يتعاملون مع الناس مباشرة وقد يؤدى إلى ظهور أعراض فيزيولوجية .

7. العلاقة المتعددة ما بين أعراض الضغط المهني و صراع الدور وغموضه بظهور الإضطرابات السيكوسوماتية

للتحقق من الافتراض القائل : يمكننا التنبؤ بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية من خلال صراع وغموض الدور و أعراض الضغط المهني . قمنا بحساب معامل الارتباط المتعدد من أجل دراسة العلاقة بين أعراض الضغط المهني و صراع الدور وغموضه و المؤشرات النفسجسمية كما يوضحه جدول رقم (4 2) و بلغ الارتباط المتعدد R= 0.53 وهي علاقة موجبة و دالة إحصائيا .

جدول (رقم 24) : معامل الارتباط لثوابت الانحدار المتعدد والخطأ المعياري

معامل الارتباط	التربيع	الخطأ المعياري المقدر
0.53	0.282	11.82

و لأجل معرفة إمكانية التنبؤ بالأعراض السيكوسوماتية للضغط قمنا بدراسة معادلة الانحدار المتعدد بواسطة أكثر من متغير أعراض الضغط المهني و صراع وغموض الدور معاً و اعتبارهم عوامل تنبئية لظهور الأعراض السيكوسوماتية للضغط لدى موظفي المكتبة الوطنية

وتكتب معادلة الانحدار المتعدد بالشكل الأتي :

$$\acute{Y} = B1\,X1 + B2\,X2 + A \pm SEE$$

Ý يرمز لعامل المراد التنبؤ به

B1 و B2 و A معاملات الانحدار

SEE الخطأ المعياري المقدر للتنبؤ

بلغ الخطأ المعياري للتنبؤ 11.82 كما يوضحه جدول رقم (25) ، ولمعرفة الدلالة الإحصائية للانحدار الخطى المتعدد تمت المعالجة الإحصائية باستعمال تحليل التباين للانحدار .

جدول رقم (25) : تحليل التباين للانحدار

مصدر التباين	التربيع	متوسط التربيع	درجة الحرية	قيمة F
الانحدار	**8068.991**	**4034.495**	**2**	**28.88** **
البواقي	**20531.283**	**9 139.66**		
المجموع	**28600.273**			

دالة ** $p < 0.00$

يبين الجدول (رقم 25) أن تحليل التباين للانحدار ذات دلالة إحصائية بحيث F = 28.88 حيث P > 0.01 فهي ذات دلالة إحصائية والغرض من استخدام هذه الطريقة هو معرفة حجم التباين عامل التنبؤ الذي يمكن تفسيره بواسطة عوامل الانحدار وبذلك يمكن القول أن أعراض الضغط المهني و صراع الدور وغموضه من أقوى العوامل تأثيراً في ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية لدى موظفي المكتبة .

ولقياس الدلالة الإحصائية لثوابت الانحدار قمنا بحساب قيمة(ت) كما يوضحها الجدول (رقم 26):

العامل المتنبأ به	**عوامل الانحدار**			**قيمة ت**	**الدلالة الإحصائية**
	B1	B2	A		
الأعراض السيكوسوماتية	**0.525**	0.401	**11.931**	***2.62**	**دالة**

*دالة إحصائيا بحيث 0.01 > 0.009

جدول رقم (26) : الدلالة الإحصائية لثوابت الانحدار

من خلال نتائج الجدول (26) يتبين أن قيمة ت = 2.62 دالة عند مستوى الدلالة α 0.01 و بالتالي يمكن القول أن ثوابت الانحدار ذات دلالة إحصائية وتكتب معادلة للانحدار المتعدد على الصيغة التالية :

$$\acute{Y} = B_1 X_1 + B_2 X_2 + A \pm SEE$$

أعراض الضغط المهني ($B_1 X_1$) — **غموض وصراع الدور** ($B_2 X_2$) — **الخطأ المعياري** (SEE)

$$\acute{Y} = 0.52\,x_1 + 0.42\,x_2 + 11.93 \pm SEE$$

العامل المتنبأ به الأعراض السيكوسوماتية

لقدبلغ معامل الارتباط المتعدد ما بين أعراض الضغط المهني وصراع وغموض الدور و الأعراض السيكوسوماتية لدى المكتبيين R = 0.53 و تحقق هذا الفرض يتفق مع ما توصل إليه (Colman,1988) عند دراسة العلاقة الارتباطية المتعددة ما بين مصادر الضغط الخارجية و قائمة تضم أكثر من 130 اضطرُبا في شكل أعراض كالقلق و تقرحات الفم وألام الظهر و التهاب الكولون والصداع و تعثر الطمث و مرض المفاصل و السمنة و فقدان الشهية و عدم انتظام ضربات القلب والحساسية و عسر الهضم .....و غيرها ؛ فأظهرت نتائج الارتباط وجود علاقة موجبة متوسطة .

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (أدم العتبى، 1997) التي تناول فيها دراسة علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية و الغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت و تكونت عينة الدراسة من 658 موظف. وحاول من خلال دراسته التعرف على مدى تأثير المتغيرات المستقلة ضغط العمل والجنسية على المتغيرات التابعة الاضطرابات السيكوسوماتية و الغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي و استخدم الباحث طريقة الانحدار المتعدد ، و أسفرت النتائج المتوصل إليها أن ضغط العمل و الجنسية من أقوى العوامل تأثيرا في الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية أما الضغط ليس لديه تأثير يستحق الذكر في معدلات الغياب الوظيفي بينما تؤثر جنسية العمالة في الغياب الوظيفي بنسبة ضئيلة جدا .

8 . دراسة الارتباط الجزئي للضغط المهني و صراع وغموض الدور المهني معاً و الأعراض النفسجسمية

و لمعرفة أي المتغيرات أكثر وزنا و أكثر أهمية (أعراض الضغط المهني أم الاضطرابات السيكوسوماتية) يستعمل نفس القانون لـ B1 و B2 بدون حساب الانحرافات المعيارية ثم نستعمل معادلة

الارتباط الجزئي Partial Correlation R بعد عزل أثر المتغير الثالث صراع وغموض الدور يحول دون تأثيره في ذلك الارتباط و الجدول الموالي (رقم 27) يوضح معامل الارتباط الجزئي :

الارتباط الجزئي	مستوى الدلالة α	قيمة ت
0.22	**0.005**	**2.62**

جدول رقم (27) : معامل الارتباط الجزئي

بلغ معامل الارتباط الجزئي R = 0.22 فهو دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α 0.005) وهذا يدل على أن صراع و غموض الدور المهني لهما تأثير في الارتباط فبعزلهما حصلنا على علاقة ضعيفة موجبة

من خلال ما أفرزته نتائج التحليل الإحصائي للانحدار المتعدد ، يمكننا التنبؤ بظهور الإضطرابات السيكوسوماتية من خلال حضور أعراض الضغط المهني و مؤشرين خارجين للضغط هما صراع وغموض الدور المهني عند موظفي المكتبة الوطنية و تتفق نتائج هذا الافتراض مع ما توصلت له دراسة تنبئية قام بها (Brown,1987) عن الضغوط المهنية و التوتر ومصادر التطبع و تأثيرها على كفاءة الأداء لدى القوات الجوية الأمريكية وكان هدف الدراسة هو اكتشاف العلاقة التي سوف تكون ناجحة في تحسين الأداء و تجنب التوتر في المواقف المسببة للضغوط ، تكونت عينة الدراسة من 488 طالب أكاديمية الكلية الجوية ذكور وإناث و قد استخدم الانحدار بطريقة spss و بينت النتائج أن العينة حصلت على درجة عالية من الضغوط المهنية و أيضا درجة عالية في التوتر و درجة منخفضة في المصادر التطبع و كانت معاملات الارتباط بين المتغيرات التنبئة و المتغيرات المستقلة متوسطة ، ومعاملات الارتباط ضعيفة بين التوتر و مستوى الأداء لدى العينة ؛ وقد أظهرت النتائج أن التوتر الشخصي و الضغوط المهنية و مصدر التطبع عوامل تنبئية لمستوى الأداء لدى القوات الجوية الأمريكية .

إن محاولة التعرف على المؤشرات الصحية النفسية و الفيزيولوجية عند موظفي المكتبة الوطنية يساعدنا في التفكير و تطوير أساليب وقائية لتقليل من الإصابة بأمراض و إضطرابات قد تؤثر على صحة الفرد وأداء دوره الوظيفي في المكتبة .

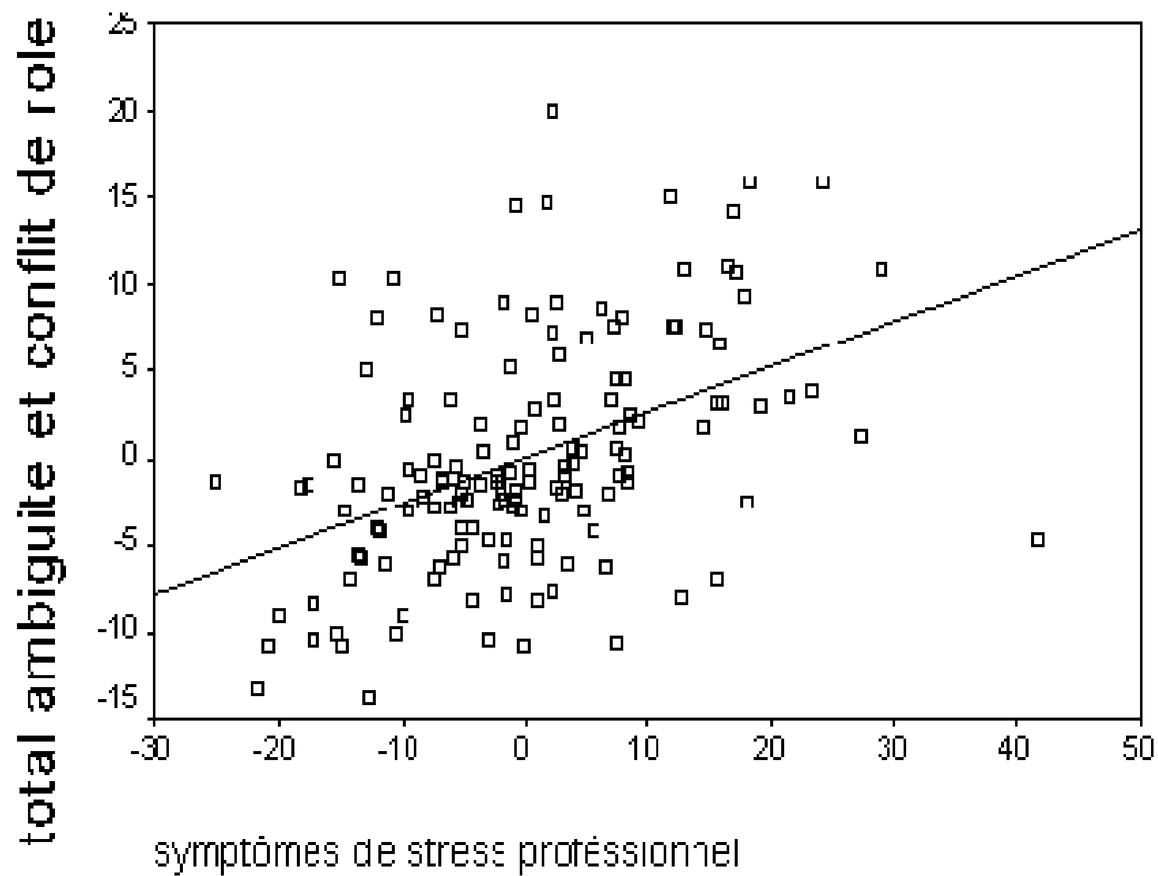
كما أن التعرف على الضغط المهني لموظفي المكتبة الوطنية من خلال مؤشرين صراع وغموض الدور الذين يتخذان مظاهر متعددة مثل القيام بأعمال و مهام مع الشعور أنها غير ضرورية و الدخول في صرا عات مع الآخرين خاصة المسئولين في الأقسام بالمكتبة ؛ و عدم معرفة أو تحديد الدور المهني للموظف المكتبي المتوقع منه في القسم أو المصلحة و عدم إيصال المعلومات الكافية المتعلقة بدوره المهني ؛ يؤدى بظهور أعراض الضغط المهني بمستويات متفاوتة عند موظفي المكتبة الوطنية كغياب الحماس في العمل و التدخين و النسيان و الشعور بعدم الرضا الوظيفي وحضور آثار معرفية كعدم التركيز

و صعوبة اتخاذ القرارات وانخفاض الفعالية في العمل و تساعدنا هذه **المؤشرات** في التنبؤ بالحالة الصحية التي يؤول لها الموظف المكتبي إلى حد ما . و عليه يمكننا تعميم هذه النتائج على مجتمع المكتبة الوطنية ولذا يجب التفكير في اتخاذ إجراءات وقائية لسلامة الفرد والمؤسسة معاً .

و التخطيط البياني رقم (3) يظهر لنا خط معادلة الانحدار المتعدد و كيفية تمركز درجات الأعراض النفسجسمية لمجتمع الدراسة حول الخط الذي يمثل نقاط الانحدار .

Partial Regression Plot

Dependent Variable: symptômes psychosomatiques



التخطيط البياني رقم (3) : معادلة الانحدار الخطي المتعدد

9 . أثر الفروق الجنسية في متغيرات الدراسة :

تلعب الخصائص الفردية دورًا هامًا في تحديد نوعية الاستجابة وردود الفعل نحو الضغط ومصادره وكذلك مستوى تعرض الفرد له ، يعتبرون الباحثون الخصائص الفردية عاملاً وسيطا يخفف أو يزيد من تعرض الأفراد للضغوط ، رغم أنهم لا يستجبون لها بنفس الطريقة .

و لمعرفة ما إذا كانت توجد فروق حسب متغير الجنس في :

أ - مستويات أعراض الضغط المهني
ب - حضور الأعراض السيكوسوماتية
ج - مستويات صراع الدور المهني
د - مستويات غموض الدور المهني
ه - مستويات صراع الدور وغموضه

تم استخدام اختبار(ت) لدراسة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة حسب الجنس كما يبّينه جدول رقم(28)

جدول رقم 28 : يبيّن نتائج اختبار(ت) لدلالة الفروق بين الجنسين لمتغيرات الدراسة

البيان الإحصائي / المتغيرات	ذكور = 51		إناث = 99		قيمة ت	مستوى الدلالة α
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
أعراض الضغط المهني	**45.90**	**10.85**	**50.70**	**11.66**	- 2.44 *	0.01
صراع الدور المهني	**10.29**	**3.71**	**9.88**	**3.72**	0.46	0.51
غموض الدور المهني	**11.20**	**4.11**	**9.09**	**4.09**	2.98 *	0.003
صراع الدور وغموضه معاً	**21.49**	**7.05**	**18.97**	**6.96**	2.09	0.03
الأعراض السيكوسوماتية	**40.41**	**10.85**	**48.38**	**14.59**	- 3.80*	0.01

*** دالة إحصائيا عند مستوى 0.01**

9. 1 أثر متغير الجنس على الضغط المهني

لقد بينت نتائج جدول (رقم 28) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين (ذكور و إناث) في ظهور أعراض الضغط المهني حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة – 2.44 عند مستوى الدلالة 0.01 وتميل

هذه الفروق لصالح فئة الإناث بمتوسط حسابي يقدر بـ 50.70 أي الإناث يدركن أعراض سلوكية ومعرفية للضغط ، قد يفسر هذا أن الإناث يحولن إثبات ذاتهن في عملهن ولديهن القابلية للإجهاد أكثر من الذكور.

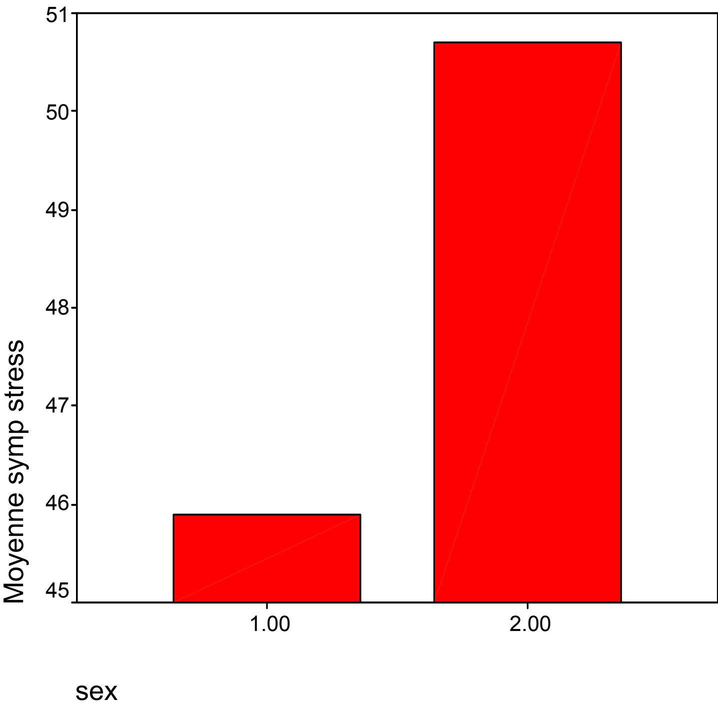
و بلغ المتوسط الحسابي للذكور 45.90 وقد يعود هذا إلى أن الذكور أكثر قدرة للتكيف مع المواقف الضاغطة في العمل و لديهم القدرة على ضبط عوامل الضغط و التصدي لسلوكات المستفيدين الذين يقصدون المكتبة الوطنية طلبا لخدماتها .

لقد تأكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين عند مستوى الدلالة 0.01 بالنسبة للمؤشرات المعرفية و السلوكية للضغط المهني لدى موظفي المكتبة الوطنية ولذلك نقبل الفرضية القائلة توجد فروق جنسية لدى موظفي المكتبة الوطنية فيما يخص أعراض الضغط المهني .

و الرسم البياني رقم (4) طريقة الأعمدة يبيّن أن الإناث يعرفن انتشار لأعراض الضغط المهني أكثر من الذكور ، أي توجد فروق حسب متغير الجنس تعزى لصالح الموظفات بالمكتبة الوطنية

1 : جنس الذكور

2 : جنس الإناث



التخطيط البياني (4) : فروق المتوسطات الحسابية لأعراض الضغط حسب متغير الجنس

إنّ وجود فروق دالة بين الجنسين في ظهور أعراض الضغط المهني حيث بدا الإناث أكثر تعرضًا للأعراض ، قد يفسر ذلك بعدم قدرتهن على التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل ، و راجع إلى تعاملهن مع المستفادين من الخدمات المكتبية من قراء و باحثين من مختلف الشرائح الاجتماعية و يـدل علـى أن لديهن القابلية للإجهاد أعلى من الذكور . كما يمكن تأويل ذلك بأن الموظفـات لـديهن التزامـات كثيـرة وواجبات عديدة في المنزل و تضاف إليها الأعباء و الأدوار المهنية أضف إلى ذلك رغبتهن المتزايدة فـي تحقيق ذواتهن وإثبات أنفسهن في العمل لهذا تزداد الأعباء عليهن وتقل قدرتهن على تحمل ضغوط العمـل و يصبحن أكثر عرضة للإجهاد . و لقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية ، مع نتائج دراسات البحثـان (Black & Holdan ، 1998) حين أختبرا تأثير عامل الجنس على الإنتاج و الرضا الوظيفي علـى 292 موظفـا ، وتبين من نتائج الدراسة أن الإناث أقل رضا من الذكور مما يجعلهن عرضة للضغط

كما أن دراسة (عبد المحسن فهد السيف ، 2000) حول محددات الإعياء المهنـي لـ 350 أخصـائي اجتماعي بينت أن الإعياء الناتج عن ضغوط المستفيدين من الخدمة كان عاليًا ، كما أن درجة الإعياء المهني لدى الإناث كانت أكثر من الذكور ، ويرجع ذلك من كثرة شكاوى المستفيدين من الخدمات و نتيجة مشـاكل العملاء و الضجر من كثرة حديثهم ، وصعوبة التفاهم معهم ، وصعوبة تجاوب المستفيدين أثنـاء العمليـات المهنية ، و تجدر الإشارة إلى أن الإعياء المهني يفهم عند رشتون Rushton (1987) بـأخر مرحلـة لضغوط العمل .وتتسق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات (أبومغلى ، 1987 ؛ دواني ، 1989 و كسلر ، 1982) في الإناث أكثر شعورًا بالضغط و أكثر تعرضًا له (عن طوالبه، 1999)

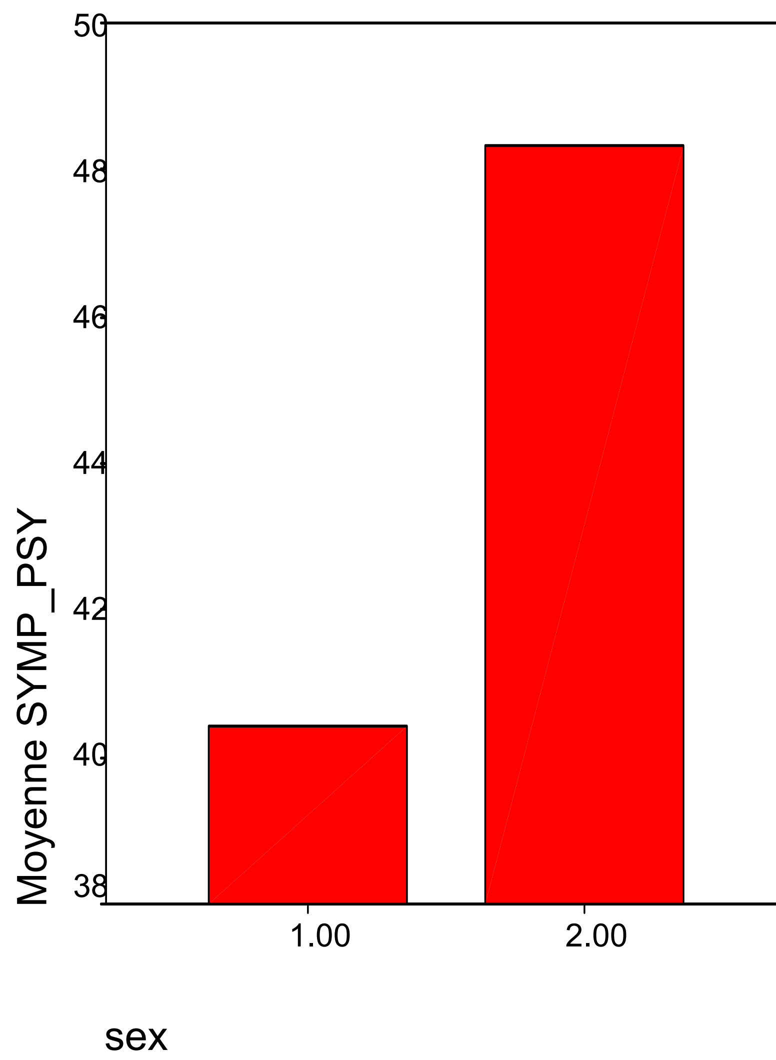
في حين اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسات أخرى (الدبابسة ،1993 و Shewab et Iwanik ، 1983) بينت أن الاحتراق النفسي عند الذكور أعلى من الإناث ، وفي نفس السياق أكدت دراسات (عيسوي ،2002) و (سينجر Singer,1989) عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لصالح الجنس .

9 . 2 أثر جنس المكتبين على الأعراض السيكوسوماتية

بالرجوع إلى الجدول رقم (28) يظهر أن متوسط الحسابي لأعراض السيكوسوماتية للإناث قد بلغ 48.34 بانحراف معياري قدر بـ 14.59 وعند الذكور بلغ المتوسط الحسابي بـ 40.41 و بانحراف معياري 10.85 ، كما بلغت قيمة ت المحسوبة -3.80 عند مستوى الدلالة 0.01 وتميل هذه الفروق لصالح فئة الإناث فهن أكثر عرضة للاضطرابات السيكوسوماتية من الذكور .

إن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يخص التعرض للأعراض السيكوسوماتية يجعل قبول الفرضية القائلة بوجود فروق دالة سالبة لأعراض السيكوسوماتية بين الجنسين عند مستوى الدلالة 0.01 حيث يكون مجال الثقة 99 % .

و التخطيط البياني رقم (5) طريقة الأعمدة يبيّن أن الإناث يعرفن حضور الأعراض السيكوسوماتية للضغط أكثر من الذكور . أي توجد فروق تؤكد أن الموظفات أكثر استعداد لظهور الأعراض السيكوسوماتية للضغط بالمكتبة الوطنية .



التخطيط رقم (5) طريقة الأعمدة : فروق المتوسطات الحسابية للأعراض السيكوسوماتية حسب متغير الجنس

بينت نتائج الدراسة الحالية وجود فرق جوهري بين الجنسين في الإصـابة بالاضـطرابات النفسـية و الفيزيولوجية إذ بدا الإناث أكثر تعرضًا للإصابة وقد يفسر ذلك بطبيعة المرحلة الشبابية المبكرة التي تمـر بها الإناث وارتباط الاضطرابات السيكوسوماتية بأعراض الطمث و تغيراته الفيسـيولوجية والنفسـية إلـى جانب ازدياد نسبة القلق النفسي بين الإناث (عبد الرحمن عيساوى ، 2002)

كما دلت نتائج الدراسات في مجال السلوك التنظيمي على أن الأفراد الأكثر التزاما و إخلاصا في عملهم يكونون أكثر عرضة من الغير للاحتراق النفسي، وما ينجر عنه من أثار صحية و حسب اعتقادنا فإن موظفات المكتبة الوطنية يميلون إلى إثبات جدارتهن في العمل و في رغبتهن المتزايدة في تحقيق ذواتهن مـن خـلال إخلاصهن في عملهم و تعاملهن مع مختلف الشرائح الاجتماعية من قراء و باحثين و مدرسيين نظرًا لطـابع المكتبة العمومي ، مما يجعلهن عرضة للضـغط و أكثـر قابليـة للتعـرض للإصـابة بالاضـطرابات السيكوسوماتية .

و تتفق نتائج هذه الدراسة مع أبحاث (سين و سينغ Sin et Sheng, 1995) التي تناول فيهـا ظهـور الاضطرابات السيكوسوماتية ناتجة عن ضغوط العمل على عينة مكونة من 131 مدير و مـديرات أعمـال صيني حينما أسفرت نتائج الدراسة أن المديرات يعانين من الأعراض السيكوسوماتية أكثر من المديرين وأهم الإعراض ظهورا : الصداع ، ألم في المعدة ، فقدان الشهية و صعوبة في النوم والقلق و العصبية و النرفزة (عن العتبى ، 1996)

9 . 3 أثر جنس المكتبيين على صراع الدور لدى الموظفين

يوضح الجدول رقم (28) أن المتوسط الحسابي فيما يخص صراع الدور للإناث قد بلغ 9.88 بانحراف معياري 3.72 ، بينما الذكور قدر المتوسط الحسابي بـ10.29 بانحراف معياري 3.71 ؛ و الملاحظ أنه لا توجد فروق بين المتوسطات تعزى لصالح الجنس و لذا بلغت قيمة (ت) لدلالة الفروق المتوسطية بين الجنسين 0.46 وهي غير دالة إحصائيًا . ومنه نرفض الفرضية القائلة توجد فروق جنسية فيما يخص مستوى صراع الدور عند موظفي المكتبة الوطنية ونقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد فروق متوسطية فيما يخص صراع الدور المهني بين الذكور والإناث وقد يفسر هذا أن الموظف المكتبي يواجه العديد من طلبات العمل المتناقضة و يعمل أشياء لا يرغبها بحكم الأدوار المختلفة و عادة ما تكون متصارعة كالدور الذي تفرضه عليه الإدارة العليا زيادة أوقات العمل لفائدة المستفيدين و عادة تكون ساعات العمل الإضافية في أوقات العطل المدرسية و الجامعية و لكن بالمقابل لا يأخذ عليها أجراً وهذا ينطبق على الموظفين و الموظفات بالمكتبة على حد سواء ، فكلا الجنسين يدركان صراع الدور في مستوى واحد لا يؤثر عامل الجنس في صراع الدور الوظيفي ، قد يعود إلى عامل الصدفة أو عوامل أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية ولم تكشف عنها بعد .

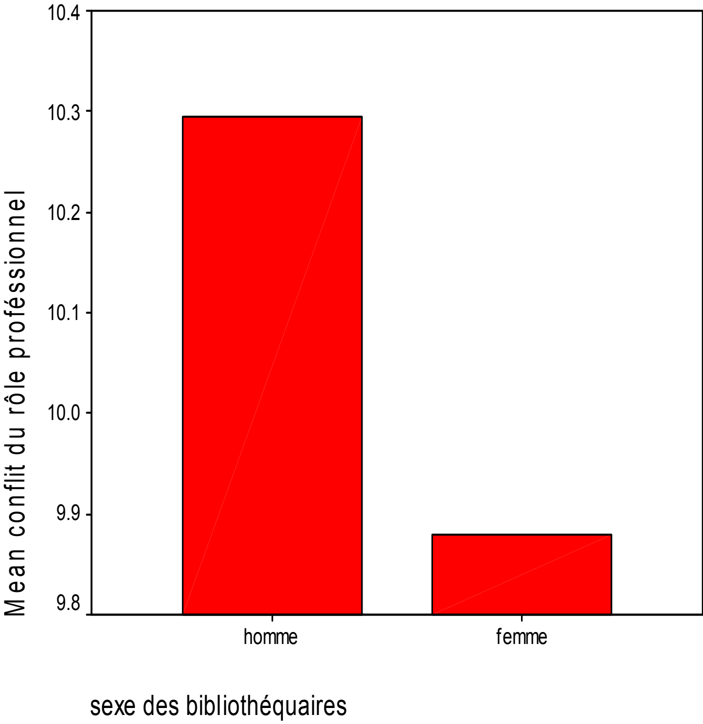
9. 4 أثر متغير الجنس على غموض الدور لدى الموظفين

بالعودة إلى جدول رقم (28) تبيّن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في غموض الدور بلغت قيمة (ت) المحسوبة 2.98 عند مستوى الدلالة 0.003 وتميل هذه الفروق لصالح فئة الذكور بمتوسط حسابي يقدر بـ 11.20 أي الذكور هم أكثر تعرضًا لغموض الدور بالمكتبة الوطنية ، أما المتوسط الحسابي للإناث فقد بلغ 9.09 بانحراف معياري 4.09

لقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين عند مستوى الدلالة 0.003 بالنسبة لغموض الدور، فالذكور لا يعرفون الدور المتوقع منهم في القسم أو المصلحة آلتي يعملون فيها و عدم إيصال المعلومات الكافية المتعلقة بدورهم يزيد من شدة و حدّة الغموض بمعنى أن الموظف المكتبي يقوم بأدوار داخل التنظيم الذي ينتم إليه و عادة ما تكون غير واضحة المعالم على عدة احتمالات أو خيارات، مثلاً يتلقى التعليمة من رئيس قسم مناقضة لتعليمة رئيس مصلحة فهذا يؤدى به لعدم فهمه لمستوى الأداء و العواقب الناجمة عن سلوكه تؤدى إلى حالة التوتر و الإجهاد النفسي .

و هذا ما يدفعنا بقبول الفرضية القائلة بوجود فروق دالة بين الجنسين فيما يخص غموض الدور لدى هذه الفئة كما نرفض الفرضية الصفرية التي تنفى وجود فروق جنسية لمستويات غموض الدور

والرسم البياني رقم (6) طريقة الأعمدة يبيّن أن الذكور يدركون غموض في دورهم الوظيفي



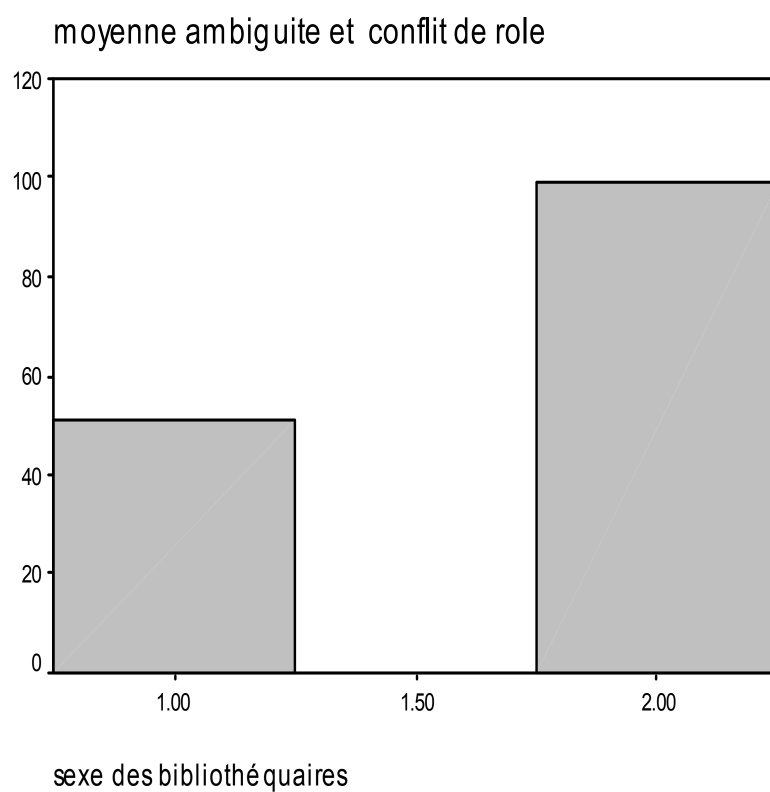
طريقة الأعمدة تبيّن فروق المتوسطات الحسابية لغموض الدور حسب متغير الجنس

لقد بينت نتائج الفرضية الخامسة وجود فروق دالة بين الجنسين في مستوى غموض الدور تعزى لصالح الذكور أي الموظفين بالمكتبة الوطنية يشعرون بغموض دورهم المهني أكثر من الموظفات وقد يفسر هذا أن الذكور يعانون فقدان تحديد دورهم كما يظهرون قليلا من الرضا في نشاطهم المهني ، و توترات متزايدة متعلقة بعملهم ، أضف إليها شعورهم بقلة أعمالهم في المؤسسة التي يعملون بها مما يصحبه فقدان احترام الذات وتتفق هذه النتيجة مع وضحته دراسة كاهن و زملاءه (1964) عن القوى العاملة أغلبيتهم من الذكور تعرضت لغموض الدور بسبب عدم الكفاية في المعلومات المتعلقة بوظائفهم أدت إلى زيادة التوتر ، والشعور بعدم الجدوى وانخفاض الرضا عند الذكور أكثر من الإناث . (عن هيجان ، 1998)

9 . 5 أثر جنس المكتبيين على صراع الدور وغموض الدور معا

لدراسة الفروق بين متوسطات صراع و غموض الدور معا بين الجنسين تم استخدام اختبار(ت) كما يوضحه جدول (28) فبلغ المتوسط الحسابي لصراع الدور وغموضه عند الذكور 21.49 و الإناث قدّر بـ 18.97 لذا نلاحظ عدم وجود اختلاف كبير بين المتوسطين و دعمته نتائج اختبار (ت) التي بلغت 2.09 فهي غير دالة إحصائيا ولذلك نرفض الفرضية القائلة بوجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى صراع الدور وغموضه معاً عند فئة المكتبيين ونقبل الفرضية الصفرية التي تنفي وجود فروق إحصائية دالة لمتوسطات صراع الدور وغموض الدور معاً تعزى لصالح الجنسين و هذا يؤكد أن الموظفين المكتبيين يدركون صراع الدور و غموضه معاً على نفس المستوى أي عامل الجنس لا يؤثر في متغير الدراسة الحالية ، قد يعود إلى عوامل بيئية تنظيمية أخرى لم تتطرق لها الدراسة الحالية .

و الرسم البياني رقم (7) طريقة الأعمدة يبيّن عدم تواجد فروق متوسطية لصراع الدور وغموضه معاً عند كلا الجنسين .



طريقة الأعمدة تبيّن عدم وجود فروق في المتوسطات فيما يخص صراع الدور وغموضه عند المكتبيين

و اتفقت نتائج الفرض مع نتائج دراسة الباحثان شين و سبكتر (Chen & Spector , 1992) التي تناولت دراستهما العلاقات الارتباطية بين المواقف الضاغطة و بعض السلوكات اللاسوية و نفت وجود فروق بين جنس الإناث و الذكور فيما يخص الضغط الموقف صراع و غموض الدور .

إن حدوث تعارض توقعات مجموع الدور مع بعضها البعض تجاه دور معين عند موظفي المكتبة الوطنية يحدث غالبا عندما يكون الموظف واقع تحت أكثر من قيادة أي رئيس قسم ورئيس مصلحة ، ويتلقى الأوامر من أكثر من رئيس يطلبون منهم القيام بوظائف متناقضة ؛ فعندما تتعارض مطالب رؤساء الإدارة الوسطى و الإدارة التنفيذية فإن الموظفين يتعرضون لصراع الدور هذا من جانب ، ومن أخر قد يتعرض موظفي المكتبة لصراع الدور المهني عندما يطلب منهم القيام بواجبين متعارضين ، كأن تصدر تعليمة شفهية للموظف تتعارض مع القانون الداخلي للتنظيم يتحمل نتائجها الموظف بمفرده لعدم وجود الدليل المادي .

إن محاولة الفرد التكيف و الحفاظ على الاستجابات السلوكية ، الغاية منها حل المشاكل أو التخفيف من شدّة مسببات الضغط سوءا بمواجهتها أو تجنبها مع أن الأثار التى تناولتها الدراسة لاتعتبر شاملة و قد تكون أثار و نتائج أخرى لم تكشف عنها بعد ، إلا أنه ليس بالضروري حضور جميع الأعراض و المؤشرات الصحية لتشخيص حدّة الضغط المهني لدى الموظفون المكتبيون .

الاستنتاج العام

حاولت الدراسة الكشف عن مستويات الضغط النفسي – المهني من خلال تناول أهم مؤشراته الخارجية : صراع وغموض الدور المهني و أعراضه المهنية و الأثار الصحية الناتجة عنه ،و ذلك بتحديد العلاقات بين ضغط صراع و غموض الدور و أعراض الضغط المهني و الاضطرابات السيكوسوماتية ، لدى موظفي المكتبة الوطنية بالحامة – الجزائر – على عينة قومها 150 موظف ؛ وبعد جمع البيانات و معالجتها احصائيا و عرضها و تحليلها و تفسيرها و مناقشتها بالإعتماد التناول النظرى و ما يوفره من دراسات سابقة أو متشابهة ؛ توصلت نتائج الراسة الى ما يلى :

أولاً : يعرف موظفو المكتبة الوطنية إرتفاع في مستويات صراع وغموض الدور الوظيفي

ثانياً : عند دراسة العلاقات الرتباطية تبيّن :

1 . وجود علاقة ارتباطية دلة موجبة بين صراع الدور وغموضه المهني و الضغط المدرك ، حيث كلما ارتفع مستوى صراع وغموض الدور المهني كلما كان إدراك الضغط مرتفع لدى المكتبيين

2 . وجود علاقة ارتباطية دالة بين غموض الدور و الضغط المدرك لدى الموظفين

3 . وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة و دالة بين صراع الدور المهني و الضغط المدرك

4. كشفت نتائج الدراسة على وجود علاقة اتباطية بين صراع وغموض الدور المهني و أعراض الضغط المهني لدى موظفي المكتبة أي كلما ارتفعت مستويات صراع وغموض الدور المهني كلما كان حضور أعراض الضغط المهني مرتفعاً .

5. وجود علاقة ارتباطية بين مستويات صراع وغموض الدور المهني و المؤشات الصحية للضغط عند فئة المكتبيين .

6 . اتضح من النتائج وجود علاقة موجبة بين مستوى صراع الدور و الاضطرابات النفسجسـمية أي كلمـا ارتفع مستوى صراع الدور المهني كلما كان حضور الأعراض النفسجسمية .

7. وقد أشارت النتائج عن وجود علاقة موجبة ضعيفة بين مستوى غموض الـدور و الاضـطرابات السيكوسوماتية المكتبة حيث كلما ارتفع مستوى غموض الدور المهنـي كلمـا ارتفعـت الأعـراض السيكوسوماتية عند الموظفين .

8. كما توصلت نتائج الدراسة وجود علاقة متعددة ابتاطية موجبة متوسطة دالة احصائياً بين صـراع وغموض الدور المهني أعراض الضغط المهني و الاضـطرابات السيكوسـوماتية أي كلمـا اتفعـت مستويات صراع و غموض الدور المهني بحضور أعـراض الضـغط كلمـا ارتفعـت و انتشـرت الاضطرابات السيكوسوماتية لدى موظفي المكتبة

9 . أسفرت نتائج الانحدار المتعدد التنبؤ بالاضطرابات السيكوسـوماتية ، ومعرفـة مـدى تـأثير صـراع وغموض الدور و أعراض الضغط المهني على العامل المتنبأ به ،إذ بينـت نتـاج الانحـدار أن معـاملات الارتباط موجبة متوسطة دالة بين الاضطرابات السيكوسوماتية وضغط صراع و غموض الدور و أعراض الضغط و عوامل الانحدار ذات دلالة احصائية .

10 . كما بينت نتائج الارتباط الجزئي مدى تأثير أعرض الضغط المهني و الاضطرابات السيكوسـوماتية على العامل المعزول صراع وغموض الدور على وجود ارتباط موجب ذى دلالة احصائية .

و أخيراً : توصلت نتائج الدراسة للكشف عن تأثير عامل الجنس المكتبي على متغيرات الدراسة :

وجود فروق دالة بين الجنسين فيما يخص غموض الدور تعزى لصالح الذكور على الاناث

- و اتضح وجود فروق بين الجنسين ذات دلالة فـي ظهـور الأعـراض السيكوسـوماتية و أعراض الضغط المهني تعزى لصالح الإناث .
- و أشارت النتائج لعدم وجود فروق دالة بين الجنسين فيما يخص صراع الـدور منفـرداً و صراع الدور وغموض معاً .

الاقتراحات و التوصيات

ينتهي الباحثون عقب اجراء بحوثهم تقديم في العادة الاستنتاجات و التوصيات ، لأنه إذا كشـف البحـث مثلاًعن وجود مشكلة فإن التوصيات أو الحل المقترح غالبا ما يتمثل في استئصال المشكل أو في عدمه، فإن ركز الباحث على الكشف عن مصادر الضغوط فإن التوصيات غالباً ماتنصب على كيفية القضاء عليها ، وإن وجدت ضغوط صراع و غموض الدور فالحل يكمن في توضيح الأدوار بإزالة الغموض و حل الصـراعات بأساليب و استراتيجيات التجنب و الاهمال (أو الفصل الجسدى أو المكاني بين الأطراف المتصارعة) وإذا وجد مشكل فالحل يكمن في عدمه .

و مادام البحث قد كشف عن وجود علاقات ارتباطية بين مستوي صراع و غمـوض الـدور و أعـراض الضغط المهني و الاضطرابات السيكوسوماتية لدى موظفي المكتبة فالحل المباشر يكمن في كيفيـة مواجهـة

ضغوط الدور ، إن هذه التوصية تصدق إذا كانت المستويات المختلفة لكـل ضـغط مـن الضـغوط ذات انعكاسات سلبية بالضرورة أو بتعبير أخر إذا كان مصدر الضغط يخضع بالضرورة لقاعدة الضـرر سـواء أكانت شدته منخفضة أم مرتفعة .

إن هذا النمط من التفكير يغفل حقيقة مفادها أن مصادر الضـغوط المهنيـة ليسـت ضـارة أو سـلبية بالضرورة ، لأن مستوى معين من الضغوط ضروري وحيوي بل يشكل القوام الديناميكي للمهنـة فـالتقنين التام لأي وظيفة لإزاحة أي ابهام أو غموض بشكل هو الأخر مصدر ضغط لدى العامل لأنه يستبعد إجتهاده و مساهمته الشخصية في بناء محتوى الوظيفة ؛ و فحوى هذا المثال ان جرعة معينة من الغموض بالنسـبة للوظيفة تعتبر حيوية و محفزة للعامل على تقديم إجتهاداته في إثراء الوظيفـة . وبنـاء علـى ذلـك فـإن الاستراتيجية التى يستحسن تبنها لإدارة الضغوط و معالجة ا نعكاساتها لا تكمن في القضاء عليها (مما يبدو أمراً مستحيلاً)، وإنما في توجيهها و إدارتها و تسيرها ضمن بـرامج و أسـاليب إدارة الضـغوط علـى المستوى الفرد و المنظمة ككل .

و نظرا لقلة الدراسات في أدبيات ضغط العمل و لأهمية هذا الموضوع ، وما سجلته الباحثة أثناء الدراسـة الميدانية فإننا نقترح إجراء المزيد من الدراسات في الموضوعات التالية :

- الضغط المهني من خلال الظروف الفيزيقية(المادية) و أثره على صحة المكتبي و المؤسسة ككل
- الإحباط الوظيفي عند المكتبيين و تطوير مهنة المكتبية
- الضغط المهني و علاقته بالرضا الوظيفي و الغياب الوظيفي عند العاملين بالمكتبات
- دراسة مقارنة في الضغوط المهنية بين موظفي المكتبات الجامعية و المكتبات العمومية
- الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي و الولاء التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية
- برنامج مكيف لإدارة الضغوط المهنية لدى موظفي المكتبات
- علاقة تقدير الذات و الإحباط الوظيفي و ترك العمل عند الموظفين المكتبيين

المــراجع

قائمة المراجع الأجنبية

1. Albretch , C. (1979) : Stress and the manager , making in Work for you , New Jersey prentice hall

2. Abelson ,M. A.(1986) : Stategie management of turnover : Model for the health service administrator . Journal of Expermental Psychology . 99 pp (65 –70)

3. Asfodelp . (1992) : Le métier de libraiare .Edition du cercle de la librairie . paris

4. Beehr , T .C (1995) : Psychological stress in the Work place , London

5. Baron, r. Greenberg J. , (1990) : Behavior in organization understanding and Managing the human side of work , Boston

6. Baglioni, A. Cooper, C. L & Hingley, P., (1990): Job stress, mental health and job satisfaction among senior nurses. In stress medicine, vol. 6

7. Bensabat, S. Selye, H. (1980) : Stress, des grandes spécialistes répondent, Edition Hachette. Paris.

8. Braham, B. (1994): Managing stress, keeping calm under fire, New York

9. Bossuat, M .Louise (1993) : Le patrimoine des bibliothèques .In revue de la bibliothèque nationale , 2 e année, n° 6 , décembre . Paris

10. Caplan , R . & French , J .R (1986) : Organizational stress and individual strain .The failure of success . New York .

11. Cooper, C.L .(1985) : Organisation du travail et stress d'origine professionnelle , BIT. Genève .

12. Cooper,C. L et Marshall , J. (1987) : Understanding executive stress , first publication , the Macmillan Press , London .

13. Coleman , L . (1988) : Stress management techniques : Managing People for healthy profits. In Journal Personality and Social Psychology . 54

14. Cohen , S . Herbert , T. (1994) : Stress and Illness . Encyclopedia Human Behavior , vol. 04

15. Davis ,M . & Mckay, M. (1997) : The relaxation and stress reduction . In Journal of Applied Psychology. N° 81 .

16. Dailey, R.C ., (1988) : Understanding people in organization publishing company. London

17. Chen , p . Y., Spector , P . E . (1992) : Relationships of work stresses with aggression , withdrawal , theft and substance use : An exploratory study . Journal of Occupational and Organizational Psychology . 65 , 177 -184
18. Françoise. F, & al . (1992) : Le métier de bibliothécaire . Edition du cercle de la librairie . Paris
19. Francine , b & al (1992) : Bien vivre le stress .Edition Mortagne Poche .Imprimé au Canada.1er trimestre 1992 .
20. Fraser , T. M . (1983) : Stress et satisfaction au travail - étude critique - Série Sécurité Hygiène et Médecine du Travail .
21. Furnham , A . (1981) : Personality and activity preference . Journal of social psychology. 20 PP (57- 68)
22. Ferriri , M . (1993) : Clinique et psychopathologie du stress . In stress evenement , invidious et symptoms ; Edition screening . Paris .
23. Fisher, S(1984) : Stress and perception of control . Psychosocial Bulletin N°90
24. French , J.R & Harrison , R. (1990) : A model of person environment fit . Coping and adaptation . New York .
25. Girdano , A . Everly, G. S et Dusek , D.E . (1990): Controlling stress and tension : a holistic approach , Englewood Cliff .
26. Glasgow , B. J . (1982) : Job satisfaction among Academic Librarians . In Journal of Library Administration . 6
27. Greenberg , J. Barron, R. (1990) : Benavior in Organization : Understabding and managing the human . Side of Work .
28. Grunberg , Gérald. (1990): La carte documentaire de la bibliothéque de France . In Bulletin d' information de l'Association des bibliothécaires Français. N° 141 , 4é trimestre .
29. Hendrix , W. Steel , R et al . (1990) : Job stress and life stress , their causes and consequences Journal of social behavior and Personality , voL . 02 N º 3 .
30. Hendrix , W. (1984) : factors predictive of stress
31. Harrison , R. (1985) : The person environment fit model and the study of job stress , In human stress and cognition .
32. Hamner , W . C et Tosi . D (1997) : Relation ships of role conflit and role ambiguity to job involvement measures . Journal of Applied Psychology . vol 60 pp (497- 499)
33. Johns , G. (1988) : Organizational behavior . Understanding life at work .
34. Jerrige, Marie,T.(1992) : Administration et bibiothéques /avec la collab.de Françoise froissait . Edition du Cercle de la librairie . Paris

35. Karasek et al (1980) : Job decision , attitude , job demands and cardiovascular disease . In journal of public health , vol. 71

36. Killy , J . (1994) : The executive time and stress management Program . In journal of personality and social psychology vol. 23 n° 06

37. Kahn , H .et Cooper ,C .l . (1993) : stress in the dealing room : High performance under pressure , London .

38. Kechroud , A. (1986) : Occupational stress , job Satisfaction and illness among factory workers in Algeria ., PH. D THesis . (not publied) ; University of Wale . Institute of Science Technology ; Department of Applied Psychology .

39. Lazarus , R . S et Folkman , S . (1984) : Stress appraisal and cooping . New York . Springier

40. Labarre , Albert. (1988) : La Constitutiondse fonds anciens des bibliothéques.In Annuaire du livre de collection . Paris

41. Lussier , R. N .(1990) : Human relation in organization , Boston.

42. Luthans , F .(1992) : Organizational behavior . Journal of Expermental Psychology N ° 102

43. Levenstein , S. Printer ,C . et al (1993) : Development of the Perceiveid Stress Questionnaire a new tool for psychosomatic research . In Journal Psychosomatic Research vol. 37

44. Martin , R . A . Kuiper, N et Bobbin , L (1988) : Is stress always bad ? “Journal of Personality and Social Psychology . 53 pp (26-30)

45. Newman , J.E. (1980) : Job stress employ’s health and organizational effectiveness . In Review Personal Psychology .Vol.31

46. Norman , W (1980) : Psychiatry Impairment amoung . Middle Americans Surveys of Work Organisation , Social Psychiatrie . 7

47. Paulhan , I, Nuisier , J et al (1994) : La mesure du coping traduction et validation de l’echelle de vataliano . Annales Médico – Psychologiques .Vol 125 N° 05

48. Parbinson , b .et Colman ,A . (1995) : Emotion and motivation . London

49. Quick et Quick (1984) : Organizational stress and preventive management . Journal of Social Psychology . 30 pp (39 – 46)

50. Ulbrich , A et Fitzgerald . (1990) : Stress experience by physicians and nurses in the cancer ward . In Journal of Social Science Medecine . Vol 31 N° 09 .

51. Sarason et Sarason (1993) : Abnormal psychology . In Psychology Journal of Personality .49

52. Stora , J. B (1993) : Le stress , collection que sais –je ? 2 éme Edition Dahlleb , Presse Uninersitaire de France
53. Steers , R (1991) : Introduction to organizational behavior , New York , Harper collins Publishers
54. Shuler , R.S & Brief , A .P (1989) : Managing job stress , Boston .
55. Sin, l . & Cheng ,D. (1995) : occupational stress and health amoung business executives . Intrnational Journal of Management .12
56. Tosi , H et Tosi , D (1999) : Some correlates of role conflit and ambiguity amoung public scholl teachers . Journal of Applied Psychology .vol 59
57. Woodman , R & Slocun , J.w (1984) : Organizational Behavior . West Publishing Company .

المراجع بالعربية

1- أسامة كمال راتب (1989) : علم الأمراض النفسية و العقلية ، ترجمة أحمد عبد العزيز سلامة ، دار النهضة العربية ، القاهرة .

2 - أحمد عبد الخالق (2000) : الصدمة النفسية ، دار الكتاب الحديث ، الكويت .

3 -أديل مان، روبرت جي (1998) : الصراعات الشخصية في العمل ، ترجمة أحمد هيجان ، دار السكب للنشر و التوزيع ، الرياض .

4 - أحمد الرفاعي غنيم و نمجمود صبري (2000) : التحليل الاحصائي للبيانات ، دار قباء للطباعة والنشر و التوزيع ، القاهرة .

5 – بوسنة محمود (1987) : أهمية إثراء العمل كإستراتيجية في إدارة الأفراد في المجلة الجزائرية لعلم النفس و علوم التربية ، دار المعارف - مصر .

6 - بارون خضر عباس (1999) : دراسة في الفروق بين الجدنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل ، المجلة التربوية ،المجلد 13 ، العدد53 ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت .

7- تيغزى أمحمد (1991) : الإجهاد المهي لدى رؤساء الأقسام عمال مصنع الزجاج بوهران

- إقتراح نموذج تنظيري - مجلة التعريب ، العدد الأول ، السنة الأولى ، المركز العبي للتعريب و الترجمة ، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم .

8 - جان بنجمان ستورا (1997) : الإجهاد أسبابه و علاجه، ترجمة أنطوان هاشـم منشـرات عويـدات ،بيروت ، لبنان .

9 - جلين ويلسون (2000) : سيكولوجية فنون الأداء ، ترجمة شاكر عبد الحميد ، سلسلة عالم المعرفة العدد 258 ، المجلس الوطني للثقافة ة الفنون و الأداب ، الكويت

10 - ريتشاردم سويم (1989) : علم الأمراض النفسية و العقلية ، ترجمة أحمد عبد العزيز سلامة ، دار النهضة العربية ، القاهرة .

11- زهران حامد عبد السلام (1990) : الصحة النفسية و العلاج النفسي ، الطبعة الثانية ، عالم الكتب ، القاهرة .

12 - سالم محمد سالم (1998) : الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض

13 - سيزلافي أندرودي ولاس مارك جي (1991): السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفرأبو القاسم أحمد ، مهد الادارة العامة ، الرياض .

14 - سالم محمد سالم (1996) : التطوير المهني للعاملين في مجال المكتبات و المعلومات ، جامعة الإمام

محمد بن سعود الإسلامية ، المملكة العربية السعودية .
15 – السالم سليمان مؤيد سعيد (1990) : التوتر التنظيمي – مفاهيمه و أسبابه و استراتيجيات إدارته فـي الإدارة العامة ، العدد 69
16- صلاح الدين محمد عبد الباقي (2000) : السلوك التنظيمي في المنظمات ، دار شباب الجامعة ، مصر
17 - الصياغ زهير (2000) : ضغط العمل ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد 05 ،العدد 10 ، اليرموك ، الأردن
18 - طوالبه محمد عبد الرحمان (1999) : مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس التابعة لمحافظات أريد و المفرق و علجون و جرش ، مؤته للبحوث و الدراسات ، المجلد 14 ن العدد 20 ، الأردن .
19 - عسكر علي (2000) : ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ، الكويت .
20 - عمران كامل (1990) : أثر بعض المحددات النفسية على الاغتراب الشخصي و الاجتماعي في مجال العمل ؛ دراسة ميدانية مقارنة ، مجلة الادارة العامة ، العدد 66
21- عسكر سمير أحمد (1988) : متغيرات ضغط العمل ، دراسة نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة ، مجلة الادارة العامة ، العدد 60 ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، السعودية
22 - العيسوى عبد الرحمان (1990): اضطرابات الشيخوخة و علاجها ، دار النهضة العربية ، بيروت.
23 - العيسوى عبد الرحمان (2002) : الاضطرابات النفسجسمية ،سلسلة موسوعة كتب علم النفس الحديث ، دار الراتب الجامعية ، الطبعة الثانية ، بيروت ، لبنان .
24 - العواملة نائل (1994) : تحليل ظاهرة الاجهاد النفسي لدى المدرين في الخدمة المدنية في الأردن ، دراسة ميدانية ، في مجلة أبحاث اليرموك
25 - عبد الستار إبراهيم (1998) : الإكتئاب إضطراب العصر الحديث ، فهمه و أساليب علاجه ، سلسلة عالم المعرفة ، العدد 239 ، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الأداب ، الكويت .
26 - العتيبي أدم الغازي (1993) :أثر الولاء التنظيمي و العوامل الشخصية على الأداءالوظيفي لدى العمالة الكويتية و العمالة العربية الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد 25 ، العدد 02 ، مجلس النشر العلمي الجامعي ، جامعة الكويت .

27 - عبد الرحمان الطريرى (1993) : الضغط النفسي : مصادره و مسبباته ، مجلة كلية التربية، العدد9 ، جامعة الإمارات المتحدة .
28 - عبد الغفور يونس (1997) : نظريات التنظيم و الإدارة ، المكتب العربي الحديث ، مصر
29 - عطوف محمود يس (1988) : أسس الطب النفسي الحديث ، منشورات محسون الثقافية ، لبنان
30 - فهد السيف عبد المحسن (2000) : محددات الإعياء المهني بين الجنسين - دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الإجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية ، مجلة الإدارة العامة ، العدد 04 ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية .
31 -فؤاد البهي السيد (1999) : علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة ، دار الفكر العربي ، مصر
32 - القيروني محد قاسم (2000) : نظرية المنظمة و التنظيم ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن .
33 - لطفي راشد محمد (1992) : نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل و كيفية مواجهتها ، مجلة الإدارة العامة العدد 75 ، معهد الإدارة العامة ، الرياض
34 - الموسوى حسن (1998) : الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية - دراسة ميدانية، المجلة التربوية ، المجلد 12 ، العدد 07 ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت .
35 - محمد السيد عبد الرحمان (2000) : علم الأمراض النفسية و العقلية ، دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة
36- مقدم عبد الحفيظ (1993) : أثر الخصائص الشخصية للمديرين على فعاليتهم في التسيير ، في مجلة البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، العدد 1
37 - مقدم عبد الحفيظ (1996) : المديرين - دراسة نفسية إجتماعية في المؤسسات الاقتصادية ، مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني ، الجزائر .
38 – مزياني فتيحة (1998) : أثر الضغط المهني و المميزات النفسية على الصحة و الرضا المهني عند المديرين ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادى (رسالة غير منشورة) الجزائر .
39 - مصطفى أحمد تركي (2000) : العلاقة بين إضطراب الضغوط التالية للصدمة و بين الجمود و تقدير الذات عند طلبة الجامعة ، المجلة العربية للعلوم الانسانية ، العدد 62 ، إدارة الأبحاث بجامعة الكويت .
40 - محمد محمد خليل (1990) : الطب النفسي معناه و أبعاده ، مطبوعات تهامة ، السعودية .
41- محمود السيد أبو النبل (1949) : الأمراض السيكوسوماتية ، دار النهضة العربية ، الطبعة الثانية
42 - المير عبد الرحيم بن علي (1995) : العلاقة بين ضغوط العمل و بين الولاء التنظيمي و الأداء و الرضا الوظيفي و الصفات الشخصية - دراسة مقارنة - مجلة الإدارة العامة ، المجلد 35 ، العدد 02 ، معهد الادارة العامة ، الرياض .

43 - هيجان عبد الرحمان بن أحمد بن محمد (1998) : ضغوط العمل مصادرها ونتائجها و كيفية إدارتها معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية

44 - هيجان عبد الرحمان بن أحمد بن محمد (1993) : المدير والقائد الإداري تحليل المهارات النفسية الاجتماعية معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية

45- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد87 ، المتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية ، 1993

46 - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 42 ، المتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية المعدل و المتمم .

47 - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 63 ، المتضمن القانون الأساسـي للمكتبـة الوطنيـة 1994 .

الملاحق

ملـحـق رقم - 01 –

جـامعـة الجزائر   قسم علم النفس وعلـوم التربيـة

حضرة الموظف المحترم

فـي إطار القيام بدراسة , تتناول موضوع ضغط المهني لـدى موظفي المكتبة الوطنية ، و بصفتك الشخص المؤهل لتزويدنا بالمعلومات التي تخدم موضوع الدراسة ، ارجوا منك الإجابة عن جميع أسئلة الاستبيان بعناية و لك منا جزيل الشكر .

ملاحظة :

الرجاء منك قـراءة كل تعليمات الاستمارة ، ثـم الإجابة بوضـع العلامـة (X) أمام ما يناسبـك من عبارة ،ونشكرك على مساعدتك وتفاهمك, علما أن المعلومات سوف تستعـمل لأغراض علمية.

السن : (   ) سنة

الجنس : ذكر (   ) أنثى (   ) **:**

الأقدمية المهنية (حدد عدد سنوات العمل التي قضيتها بالمكتبة **) :**

المديرية أو (المصلحة**) :**

المستوى التعليمي: جامعي  نهائي 

ملحق رقـم 02

نرجوا منكم قراءة التعليمات جيدا ، قبل الإجابة و شكرا

التعليمة :

ضع علامة (×) أمام كل عبارة ، في الخانة التي تصف أكثر ما ينطبق عليك عموما ، و ذلك خلال السنة أو السنتين الماضيتين في عملك .

حاول الإجابـة ، دون أن تزعج نفسك بمراجعتهـا

	أبدا	أحيانا	كثيرا	دائما
تشعر بالراحة في عملك .				
. تشعر بوجود متطلبات كثيرة لديك .				
. أنت سريع الغضب .				
لديك أشياء كثيرة للقيام بها .				
. تشعر بالوحدة أو العزلة .				
. تجد نفسك في مواقف صراعية في عملك .				
تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا .				
. تشعر بالتعب .				
. تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك العملية .				
. تشعر بالهدوء أثناء أداء ك الوظيفي .				
. لديك عدة قرارات لاتخاذها .				
. تشعر بالإحباط .				
. أنت ملئ بالحيوية في عملك .				
. تشعر بالتوتر في عملك .				
. تبدو مشاكلك أنها ستتراكم .				
. تشعر بأنك في عجلة من أمرك .				
. تشعر بالأمن و الحماية .				
. لديك عدة مخاوف في مجال عملك .				
. أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين .				
. تشعر بفقدان العزيمة .				
. تمتع نفسك في عملك .				
. أنت خائف من المستقبل .				
. تشعر بأنك قمت بأشياء ملزم بها و ليس أنك تريدها .				
. تشعر بأنك موضع انتقاد و حكم .				

. أنت شخص خال من الهموم .				
. تشعر بالإنهاك أو تعب فكري .				
. لديك صعوبة للاسترخاء .				
. تشعر بعبء المسؤولية في عملك .				
. لديك الوقت الكافي لنفسك .				
. تشعر أنك تحت ضغط مميت .				

ملـحـق رقم 03

إ قرأ كل عبارة بعناية ، و ضع علامة (×) في الخانة المناسبة ، حاول وصف ما ينطبق عليك في عملك خلال الشهور الثلاثة الأخيرة.

(تذكر أن تختار الإجابة التي تناسبك)

	أبدا	نادرا	أحيانا	كثيرا	دائما
. أفتقد الحماس في عملي					
. أشعر بالتعب على الرغم من قضاء ساعات كافية من النوم					
. أشعر بالإحباط و أنا أقوم بمسؤولياتي الوظيفية					
. أنفعل من أبسط الأمور					
. أشعر بالرغبة في التخلي عن مسؤولياتي					
. أشعر بالسلبية تجاه عملي					
. أشعر بالصعوبة في ا تحاذ القرار					
. أشعر بانخفاض فعاليتي في الأداء					
. لم أعد أؤدي عملي بنفس الجودة					
. أشعر بالإرهاق الجسمي (البدني)					
. انخفضت مقاومة للأمراض					
. أعاني من مشكلات عاطفية					
. ازداد تناولي للمنبهات / القهوة والتدخين					
. لا أتعاطف مع مشكلات أو حاجات الآخرين					
. علاقتي من الآخرين يسودها التوتر					
. أصبحت كثير النسيان					
. أجد صعوبة في التركيز					
. أشعر بالملل بسرعة					

ملـحـق رقـم 04

ضع علامة (×) في المكان المناسب و أحرص على وصف ما مدى تعرضك للضغط بسبب المواقف المذكورة ، تذكر أن تختار الإجابة التي تناسبك .

إلى أي مدى تتعرض للضغط بسبب :	لا أوافق	أوافق نادرا	أوافق أحيانا	أوافق غالبا	أوافق دائما
1. مهام و أهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة لي					
2. أقوم بمهام و أعمال أشعر بأنها غير ضرورية					
3. ليس واضحا لي تماما من هو مسؤول عن عملي مباشرة					
4. أجد نفسي في بعض الأحيان في مأزق مع مديري المباشر و الموظفين					
5. لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات على عاتقي					
6. لا يوجد إ لترام خاص بالسلطة في المصلحة التي اعمل به					
7. لا اعرف بالتحديد ما هو الدور المتوقع مني في المصلحة التي أعمل فيهـا					
8. اقوم ببعض الأعمال التي تكون مقبولة من شخص و مرفوضة من طرف آخرين					
9. غير واضح بالنسبة لي دوري فيما أقوم به من عمل					
10. يطلب منى أداء أعمال متناقصة من عدة أشخاص في المديرية التي أعمل فيه .					

ملحـق رقم 05

الرجاء قراءة كل عرض وتحديد مدى ظهوره لديك بوضع علامة(X) في الخانة المناسبة :

(حاول الربط بين حالتك الصحية وعملك) .

إلى أي مدى تحدث لديك الأعراض التالية : ▼	لا أشعر	أشعر نادرا	أشعر أحيانا	أشعر غالبا	أشعر دائما
1. ألام أسفل الظهر ، و أعلى الظهر					
2. التعب					
3. سرعة الغضب أو الانفعال					
4. ثقل و تعب الساقين					
5. الصداع					
6. حاجة مفرطة للنوم					
7. آلام الكتف و الرقبة					
8. آلام المفاصل أو أطراف اليدان أو القدمان					
9. برودة في الأقدام					
10. رغبة في البكاء					
11. الإرهاق المفاجئ					
12. آلام في المعدة (الأمعاء)					
13. الأرق (التعب الشديد)					
14. الدوخة					
15. عدم انتظام ضربات القلب					
16. آلام الصدر					
17. الشعور بالقيء أو الغثيان					
18. فقدان الشهية					
19. آلام الحنجرة					
20. إسهال .					
21. ضيق بالتنفس .					